

Universidad Tecnológica Nacional



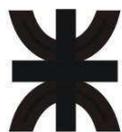
Facultad Regional Concepción del Uruguay

SEMINARIO DE INTEGRACION

Especialización en Ingeniería en Calidad

**Profesores: Pietroboni, Ruben
 Lepratte, Leandro
 Hegglin, Daniel**

Alumna: Ing. Oggier, Julieta Beatriz



Índice

1. Introducción	3
2. Objetivos	6
3. Fundamentación Teórica	6
4. Cuerpo del Trabajo	9
5. Conclusiones	12
6. Bibliografía	13
7. Trabajo de Campo	134



1. Introducción

Toda organización, persigue metas, que son las pautas específicas para cumplir los objetivos, y estos, son las pautas generales que se aplican para obtener un resultado final.

Las organizaciones cuentan con elementos de trabajo, que son los recursos utilizados en el proceso, (recursos humanos o capital humano, recursos económicos, recursos financieros, etc.) y son los que determinan la eficiencia y eficacia de la organización en el presente y futuro, con ellos se consigue el logro de las metas y objetivos planteados.

Cuando en Rio Uruguay se comenzó con la implementación del Sistema Gestión de Calidad (SGC) bajo **Norma ISO 9001:2008**, para garantizar una buena gestión de los procesos logrando una satisfacción en los clientes y una mejora continua; decidió certificar Casa Central exitosamente.

Luego el Representante por la Dirección en conjunto con el Comité de Calidad decidió certificar las agencias, actualmente Rio Uruguay Seguros, cuenta con 16 Agencias certificadas, siguiendo en la actualidad con las Oficinas Comerciales, que tienen una diferencia en la estructura respecto de las agencias. A su vez estratégicamente se decidió certificar productores, si bien son independientes de la empresa, la idea [principal es que mejoren su gestión para nuestros asegurados. En 2013 se relevo a 10 productores, básicamente consultando si estaban interesados en el proyecto y evaluando su actividad. El Comité de Calidad decidió comenzar con uno de sus mayores productores en producción y cobranza, que se encuentra en la ciudad de Concordia. Es así que se comenzó la implementación de un SGC en la organización El Galpón, definiendo en la misma, estructura, perfiles de puesto, gestión de RRHH, mantenimiento, control de stock, evaluación de proveedores, elaboración y control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas, política, objetivos y metas de calidad o de la organización, manual de calidad, satisfacción de clientes, entre otros puntos que exige la Norma.

Antecedentes de certificación:

- 2008: Casa Central
- 2009: Agencia Córdoba
- 2010: Agencia Posadas



Agencia Gualeguaychú

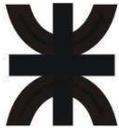
Agencia Paraná

Agencia Concordia

- 2011: Agencia Salta
Agencia Corrientes
Agencia Concepción del Uruguay
Agencia San Juan
Agencia Mendoza
Agencia Mar del Plata
Agencia Rio IV
- 2012: Agencia La Plata
- 2014: Agencia Rosario
Agencia Buenos Aires
- 2015: Agencia Neuquén
- 2016: Proyecto de certificación: Oficina comercial Tandil y Morón/Castelar,
zona Buenos Aires

Proyecto de certificación: Oficina comercial San Francisco y Villa
Maria, zona Córdoba

Proyecto de certificación: Organización El Galpón



1.1 Tema

Desarrollo e implementación de un Sistema Gestión de Calidad en Organización El Galpón Productor Asesor de Seguros (PAS).

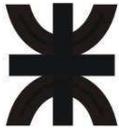
1.1.1 Pregunta Central

¿ En una organización como “EL Galpón” se podrá implementar un enfoque de gestión de procesos para mejorar su desempeño y mejorar los proceso?

1.1.2 Impacto

Cuando se implemente el sistema gestión de calidad en la organización, se tendera a mejorar la atención de los Asegurados; y lograr así una mayor satisfacción en los clientes, logrando un efecto multiplicador que contagie al resto y decidan asegurarse con Rio Uruguay Seguros a través de la organización El galpón; logrando así un aumento en la producción de distintos ramos que se operan.

Luego se replicara esta implementación, al resto de los productores que quieran certificar Norma ISO 9001.



2. Objetivos

2.1. General

Implementar en la organización “El Galpón” un modelo de gestión por proceso y mejora continua; con el objetivo de satisfacer los requisitos de los clientes (asegurados, empleados)

2.2. Específicos

- Rediseñar la estructura de la Organización El Galpón a Norma ISO 9001 2008
- Garantizar una satisfacción en los clientes,
- Reducir quejas y reclamos por deficiencias en la gestión
- Garantizar una atención y resolución de problemas de excelencia,
- Desarrollar competencias del capital humano

3. Fundamentación Teórica

En la *Edad media-revolución industrial*, los artesanos se dedicaban a trabajos manuales en sus talleres donde fabricaban productos destinados a un mercado local permitiendo así, elaborar productos que se ajusten lo más posible a los requisitos exigidos por los consumidores. En el siglo XVII se comienza a desarrollar el comercio internacional y como consecuencia los artesanos se instalaron en las ciudades, naciendo de esta manera la figura del mercader, quienes les compraba productos artesanos para posteriormente comercializarlo.

En la *Revolución industrial- finales siglo XIX*, donde la economía rural, la agricultura y el comercio principalmente se convierten en una economía de carácter industrializada y mecanizada, algunos artesanos siguieron como estaban, otros se convirtieron en empresarios y algunos en operarios de estas nuevas fábricas.

Aquí los productos manufacturados se ajustaban a la época; esto es que el comprador especificaba los requisitos del producto, definía la calidad, para que el operario o artesano lo fabricara. En consecuencia la calidad del producto dependía del artesano u operario de fabrica y existía una estrecha comunicación entre quien adquiría el producto y quien lo fabricaba.

Durante la etapa de la *administración científica-II Guerra Mundial* en Estados Unidos desaparece por completo la comunicación entre el consumidor y el fabricante iniciando una división y estandarización de las condiciones de trabajo.



Con la visión de Taylor donde se realiza una separación entre la planificación y la ejecución del trabajo con el objetivo de aumentar la productividad perjudico inicialmente la calidad; teniendo en cuenta también que la producción en serie produjera errores humanos (colocar mal una pieza o entregar un producto defectuoso). Así nace la inspección en la fábrica, designando a una persona para que evaluara si un producto era bueno o malo igualmente la calidad no era una preocupación, pues en el mercado había poco abastecimiento de productos y no había competencia.

Durante la *II Guerra Mundial-década de los setenta*, la calidad siguió dos caminos diferentes, Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección, mientras que Japón se dedico a implementar las lecciones del Dr. Juran sobre el arte del quality management y el concepto de calidad fue mas allá del enfoque de inspección, estableciendo el control total de calidad.

Japón comprendió que para no vender productos defectuosos debía producir productos correctos desde el inicio de su línea productiva, esto implico que toda la empresa participara del control de calidad.

Por otro lado Occidente que no tenía una competencia fuerte, consideraba la inspección como el fuerte de calidad.

La implementación del control de calidad llevo a que Japón requiera de menos horas de trabajo y en consecuencia una fabricación de productos más barata y exactamente igual que a Occidente.

En *Década de los ochenta y noventa*, Occidente comienza a comprender el liderazgo que alcanza Japón en el mercado, sumado a esto la crisis del petróleo lo que genera un ahorro en el gasto de energía y costes. La competencia empieza a hacerse mas fuerte, los mercados se globalizan e industria occidental principalmente la de Estados Unidos comienza a perder liderazgo.

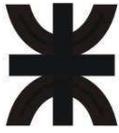
En algunos mercados ofrecer un producto o servicio ya no garantiza el éxito, ante consumidores más informados y una oferta variada.

La prevención, en vez de la inspección, es el enfoque que comienza a utilizarse y la calidad comienza a ser un requisito primordial para la competitividad de las empresas. Así nacen dos conceptos importantes de la calidad total: *conformidad con las especificaciones* y *la satisfacción de*. En el año 1979, se publica por primera vez la Norma ISO 9001 elaborada por



el Comité Técnico de la Organización Internacional para la Estandarización, tiene como objetivo principal la especificación de los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que es aplicable internamente en las organizaciones, para certificación o solamente de mantener puntos de control durante su proceso y así asegurar la calidad de su producto y/o servicio.

La versión de ISO 9001 aplicada en Organización El Galpón es la 2008. Actualmente contamos con la versión 2015, publicada en setiembre de ese año, algunas empresas que recién certifican lo hacen bajo esta versión, otras están migrando a la misma.



4. Cuerpo del Trabajo

4.1. Procedimiento aplicado

Para poder desarrollar e implementar una gestión basada en procesos y mejora continua en la organización, se establecieron varias etapas que se explican a continuación:

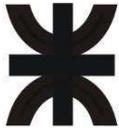
Etapa 1. Relevamiento de la situación actual: en esta primera instancia se hizo un recorrido por toda la organización, realizando entrevistas a base de un cuestionario confeccionado al Responsable/Director la organización, y se pudo obtener información sobre el funcionamiento en general de la organización que consiste en la atención de asegurados, emisión y cobranzas de pólizas.

Luego de realizar varias reuniones con el Director e intercambios de correos, se comenzó a realizarse reuniones con el resto del personal.

Etapa 2. Definición del organigrama de la empresa: en base a lo relevado en la primera etapa se definió con el director el organigrama de la empresa y los perfiles de puesto (Ver en documentación complementaria carpeta Gestión de RRHH)

Etapa 3. Mapeo de Procesos: En base a las entrevistas realizadas con el personal y con la definición del organigrama y perfiles de puesto se definió el mapa de proceso, aquí se establecen y registran los procesos de la organización para tener una visión general, conocer su interacción interna y externa, el tipo de información fluye entre ellos. La definición del mapa de proceso nos ayudo a establecer controles e indicadores de desempeño para el óptimo funcionamiento de la organización (Ver en documentación complementaria carpeta Manual de calidad)

Etapa 4. Documentación de Política de Calidad: sin una Política de Calidad no podríamos implementar un Sistema de Gestión de Calidad en “El Galpón”, por eso en esta etapa se documento en conjunto con el Director, la política donde se incluyo además los objetivos, el compromiso que existe con el cliente, y de qué manera se va a lograr a través de una mejora continua (Ver en documentación complementaria carpeta Política de calidad)



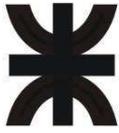
Etapa 5. Elaboración de Procedimientos e Instructivos de Trabajo: la documentación de los procesos y procedimientos que se definieron en la organización son de vital importancia porque se estableció lo que se hace, como se hace, los alcances y quiénes son los responsables de cada actividad (Ver en documentación complementaria carpeta Procedimientos e Instructivos de Trabajo)

Etapa 6. Elaboración del Manual de Calidad: aquí se describió la norma ISO 9001 con todos los procesos de la empresa, detallando todos los procedimientos documentados de la organización en todos sus niveles. (Ver en documentación complementaria carpeta Manual de calidad)

Etapa 7. Capacitación: esta etapa fue implementada sin dificultad y buena predisposición de todo el personal de agencia, para las capacitaciones se analizo con el Director, la temática en que se quería mejorar y trabajar, para lo cual se trabajo en conjunto con una de las empleadas, estudiante en Recursos/Capital Humanos, y se detecto la necesidad de capacitación al personal en temas referentes a trabajo en equipo, para lo cual se contrato profesional en esta temática, desarrollando un plan de capacitación previo. A su vez, se detectaron necesidades de capacitación en temas específicos del seguro. También en esta etapa y que no es menor se debió capacitar a todo el personal sobre el tema ISO 9001 como una herramienta para mejorar las actividades de la empresa y hacerlos conscientes de lo que significa trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad, haciéndoles ver todo lo que conlleva la certificación, cuales es la política de calidad y sus objetivos, ventajas de trabajar con el nuevo sistema de calidad total, entre otros.

Etapa 8. Implementación: una vez que se desarrollo y estructuro todo lo anterior, llego la etapa de la implementación, donde se puso en marcha todo el sistema y el personal comenzó con el uso de esta

Etapa 9. Realización de encuesta de satisfacción: se llevaron a cabo dos encuestas una diaria o denominadas continuas, donde cada cliente podía hacerla si así lo deseaba; y otra correspondiente a la anual, con una población definida y un muestreo, en esta etapa se definió el cuestionario donde se confecciono el mismo teniendo en cuenta la necesidad de la empresa



de conocer o “escuchar” las opiniones de sus asegurados. (Ver en documentación complementaria carpeta Satisfacción de Clientes)

Etapa 10. Primera Auditoria Interna: en un Sistema de Gestión de Calidad siempre deben de existir revisiones para analizar cómo está trabajando la organización, observar los desvíos de los procesos para corregirlos y detectar oportunidades de mejora. (Ver en documentación complementaria carpeta Auditorías Internas).

Etapa 11. Revisión por la Dirección: luego de la etapa 7, se llevo a cabo la primera Revisión por la Dirección que consiste en una reunión con el Director y la responsable del SGC. Esta revisión tiene como objetivo analizar la implementación y cómo está funcionando el nuevo sistema. Se analizaron los hallazgos detectados y se analizo la manera de corregirlas y evitar que vuelvan a suceder, realizando para ello acciones correctivas y preventivas dependiendo del caso (Etapa 12). (Ver en documentación complementaria carpeta RxD)

Etapa 12. Acciones Correctivas y Preventivas: aquí se ejecutaron las Acciones Correctivas y Preventivas de los resultados de la primera auditoria interna y la revisión por la dirección. (Ver en documentación complementaria carpeta Acciones preventivas y correctivas).

Etapa 13. Auditoria Externa: luego de las etapas anteriormente desarrolladas, desde la empresa se contacto con la certificadora para que realicen la auditoria externa, y luego en base a los resultados otorgar o no la certificación de la organización.

4.2. Herramientas metodológicas utilizadas.

Para desarrollar e implementar el SGC bajo Norma ISO 9001 2008 en la organización “EL Galpón”, se aplicaron las siguientes herramientas:

- Relevamiento
- Entrevistas
- Cuestionarios
- Encuestas
- Control estadístico de proceso (Indicadores)



5. Conclusiones

Las ventajas de implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en las organizaciones son tanto competitivas como organizativas, además de obtener un Certificado reconocido a nivel mundial y una fidelización de los clientes.

Certificar la organización “El Galpón” bajo Norma ISO 9001 versión 2008, teniendo en cuenta como se trabajó e implementó, no solo trajo como consecuencia ventajas competitivas sino que los empleados se han sentido más comprometidos con la organización y formando parte de la misma, con el involucramiento que desarrollaron para llevar adelante el SGC.

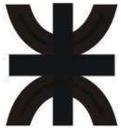
La capacitación desarrollada cumpliendo con el plan anual de capacitación generó una motivación al personal y mejoró notablemente el trabajo en equipo y sus relaciones.

La mejora de estos procesos y las acciones tomadas trajeron como consecuencia reducción de tiempos en la ejecución de sus actividades, reduciendo tiempos de esperas por parte de los clientes de la organización.



6. Bibliografía

- ✓ ISO 9001:2008
- ✓ Calidad Total: fuente de ventaja competitiva – Juan Jose Tarí Guilló
- ✓ La Empresa Emergente – Rafael Echeverría
- ✓ RESUELVA ESE PROBLEMA. Herramientas para el mejoramiento de la calidad.
QUEST WORLDWIDE S.A. 1998



Trabajo de Campo

En **Organización El Galpón** nos dedicamos a la asesoría y comercialización de seguros generales, como miembros de la Red de Productores de Río Uruguay Seguros.

Establecemos a través de la presente política nuestros lineamientos de calidad y activo involucramiento en la constante mejora de la gestión y prestación de los servicios que ofrecemos.

Para ello, reforzamos el compromiso de:

1. Cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad.
2. Realizar el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación de nuestros procesos, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y la satisfacción de nuestros clientes.
3. Desarrollar las competencias de nuestro capital humano, atendiendo a sus necesidades de formación y entrenamiento.
4. Comunicar esta política, asegurar que es entendida por el personal de Organización El Galpón y revisarla periódicamente para su continua adecuación.

Alejandro Ullé
Director



Organización EL GALPON

POLÍTICA DE CALIDAD

Fecha: 20/04/2015
Revisión: 01
Página: 2 de 2
Código: PO.CAL

Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma
--------------------------------	-------	-----------------	-------

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
20/04/15	01	Emisión

 <p>Organización EL GALPON</p>	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 03/02/2016 Revisión: 01 Página: 1 de 10 Código: MA.CAL
---	--------------------------	--

Revisó		Aprobó	
Responsables Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
03/02/16	01	Emisión

 <p>Organización EL GALPON</p>	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 03/02/2016 Revisión: 01 Página: 2 de 10 Código: MA.CAL
--	--------------------------	--

1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Asesoramiento y Comercialización de Seguros Generales para Río Uruguay Seguros

2. EXCLUSIONES

Considerando la naturaleza de la organización y de los servicios y productos que se ofrecen, se han excluido del SGC los siguientes requisitos:

7.3 Diseño y Desarrollo

Esta exclusión se justifica porque los productos ofrecidos al mercado (las coberturas de seguros) se limitan a la cartera de productos de Río Uruguay Seguros, no existiendo la posibilidad de que Organización El Galpón pueda diseñar o desarrollar productos de seguro por su cuenta.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Esta exclusión se justifica por no existir productos resultantes que no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores y no afecta la capacidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y las normas legales y/o reglamentarias aplicables.

7.5. Calibración de los instrumentos de medición

Esta exclusión se justifica por no utilizar la organización instrumentos de medición para proveer evidencia de conformidad de productos.

3. PRESENTACIÓN DE NUESTRA EMPRESA

3.1 Reseña Histórica

A partir del 30 de julio de 1996 y luego de una experiencia de 2 años trabajando junto a otro productor de seguros, se empieza a trabajar con matrícula propia y a tratar de conformar una cartera sustentable para un productor, una secretaria administrativa y un cobrador.

Los comienzos son en una oficina interna de la agencia de RUS en Concordia, luego de un año, nos trasladamos a una oficina separada de la Agencia pero a pocas cuadras y se desarrolla con otros productos un equipo de promoción y colocación de seguros, créditos y tarjetas de crédito.

En el año '99 nos trasladamos a la oficina actual y decidimos además de la ciudad de Concordia, comenzar a atender y conseguir cobradores, como medio de prestar un servicio diferencial, en cada localidad del departamento, sumando así las zonas de Los Charrúas, General Campos, Puerto Yerúa, Nueva Escocia, Colonia Ayuí y el ejido de la ciudad.

La crisis del 2001 nos lleva a un punto crítico de casi abandonar la actividad, pero a partir de marzo del 2002 y gracias al trabajo conjunto con RUS pudimos superarla y comenzar a crecer en una línea constante en ascenso hasta el día de hoy.

Llegando de esta manera a conformar un grupo de 10 trabajadores en la oficina, dividido en 2 turnos y con una atención de 10 horas por día, dos asesores externos en la parte contable y operativa y un cuerpo de 15 cobradores.

3.2 Nuestros clientes

Nuestros clientes los podemos definir como una cartera muy atomizada de clientes particulares, mucho de ellos trabajadores y profesionales, como así también trabajadores independientes y pequeños y medianos empresarios.

La crisis del 2001 y el hecho de que RUS fuera una empresa de la provincia, a pesar de las cuasi monedas existente en esa época, nos permitía poder recibir las mismas sin una quita de valor, lo que nos conformó una cartera del sector público que hoy sigue creciendo.

Dentro del sector independiente y empresario, nos asentamos mucho en sectores de la construcción, del transporte, de la madera, el citrus y el arándano, el comercio y servicios varios.

3.3 Nuestros Productos

Fundamentalmente nuestra mayor cartera se encuentra en el ramo de automotores, aunque son pilares de sostén de este rubro, los accidentes personales, los combinados familiares e integrales de comercio e industria y los seguros de caución fundamentalmente de obras de construcción, transportes y técnicos.

El valor que le agregamos a nuestros productos, lo basamos en la atención tanto en la oficina como en la cobranza y distribución de pólizas al domicilio del asegurado, sumando además hoy las distintas herramientas tecnológicas que nos permiten estar en contacto con el asegurado con todos nuestros productos.

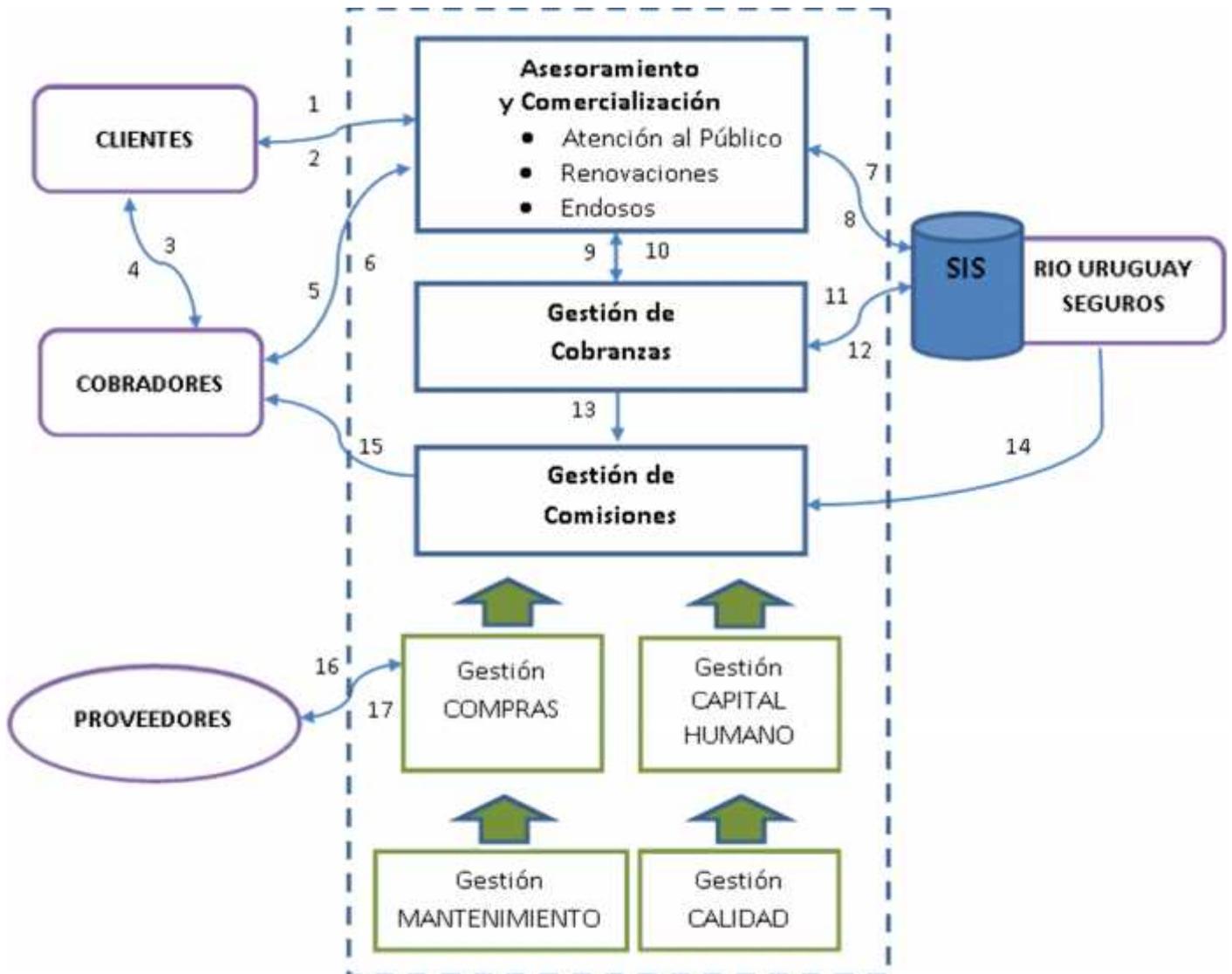
 <p>Org. "El Galpón" Organización EL GALPON</p>	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 03/02/2016 Revisión: 01 Página: 4 de 10 Código: MA.CAL
--	--------------------------	--

4. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

A los fines del Sistema de Calidad, la Dirección de Organización El Galpón ha designado a las Responsables de Calidad de turno como Representantes de la Dirección, asignándoles la responsabilidad, y delegándoles la autoridad necesaria, para:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad sean establecidos y mantenidos,
- Informar a la Dirección sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora,
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la empresa.

5. SECUENCIA DE NUESTROS PROCESOS PRINCIPALES



5.1 Interacciones

N°	Descripción
1	Requisitos, consultas, datos para confeccionar seguros, pagos
2	Asesoramiento, Entrega Pólizas (nuevas, renovaciones, endosos) y Recibos
3	Pago recibos
4	Entrega Recibos y Pólizas (nuevas, renovaciones, endosos)
5	Entrega de recibos para cobrar
6	Liquidación cobranzas (recibos cobrados y medios de pago)
7	Ingreso de datos para emisión
8	Pólizas para imprimir
9	Datos de Recibos para imprimir
10	Medios de pago, Recibos cobrados y/o rendidos
11	Carga de la cobranza en SIS
12	Listados de recibos por cliente y cobrador
13	Datos para gestionar comisiones (monto rendido por cobrador)
14	Cobro de Comisiones por ventas
15	Pago de comisiones a cobradores
16	Pedidos de Presupuesto, Solicitudes de Compra o Contratación
17	Recepción de Insumos comprados o servicios contratados

6. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

6.1 ASESORAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN

6.1.1 Atención al Público

Las Auxiliares de Atención al Público reciben consultas y asesoran a los clientes que se acercan a la organización, emiten las pólizas requeridas y proceden al cobro de las mismas entregando los recibos correspondientes.

Procedimientos Relacionados

Pólizas Nuevas Automotores
Pólizas Nuevas Incendio, RC y Caución
Pólizas Nuevas Accidentes Personales
Pólizas Nuevas Combinado Familiar e Integral de Comercio

6.1.2 Renovaciones

Las Auxiliares de Renovaciones, tanto las de Generales como las de Cuenta Corriente, gestionan la renovación de las pólizas cuya vigencia está próxima a vencer. Una vez que están gestionadas, la Auxiliar Operativa imprime las pólizas y recibos de renovaciones y deja a disposición de los cobradores y la directa.

Procedimientos Relacionados

Renovaciones Generales Automotores
Renovaciones Cuenta Corrientes Automotores
Renovaciones Accidentes Personales
Renovaciones Otros Ramos

6.1.3 Endosos

Las Auxiliares de Atención al Público reciben de los asegurados, y registran, las necesidades de modificaciones a los datos de pólizas ya emitidas para generar y entregar los endosos correspondientes.

Procedimientos Relacionados

Endosos Automotores
Endosos Accidentes Personales

6.2 GESTIÓN DE COBRANZAS

La Auxiliar Operativa es responsable de imprimir todos los meses los recibos y Auxiliar de Atención al Público (*) se encarga de clasificarlos, ordenarlos y dejarlos disponibles en el casillero de cada cobrador.

Las Auxiliares de Atención al Público atienden y cobran a los asegurados mientras que la Cobradores reciben a los cobradores imprimen y entregan a los mismos los recibos a cobrar y pólizas que se reparten a domicilio y reciben de los cobradores los recibos cobrados y medios de pago.

Procedimientos Relacionados

Gestión de Cobranzas
Administración de Recibos de Cobradores

6.3 GESTIÓN DE COMISIONES

El Director de Organización El Galpón recibe mensualmente las comisiones por producción desde Río Uruguay Seguros y administra su rendición a cada uno de los cobradores.

Procedimientos Relacionados

Liquidación de Comisiones

6.4 GESTIÓN DE COMPRAS

La compra de insumos y equipamiento considerados críticos son responsabilidad de la Responsable de Compras y se canaliza a través de Solicitudes de Compra a proveedores o a través de correos electrónicos a Río Uruguay Seguros. Una vez recibidos se realiza una verificación de los insumos recibidos y se registra la conformidad.

La contratación de servicios críticos de provisión habitual se formaliza a través de Convenios de servicio, en tanto que los servicios eventuales se contratan mediante la emisión de Solicitudes de Contratación.

El desempeño de los proveedores, tanto de insumos y equipos como de servicios críticos, es evaluado trimestralmente por la Responsable de Compras.

Procedimientos Relacionados

Gestión de Compras

Selección y Evaluación de Proveedores

6.5 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Para cada uno de los puestos de trabajo indicados en el Organigrama, la empresa ha definido la competencia necesaria a través de Perfiles de Puesto.

Cuando se toma personal, se le realiza una inducción a la empresa.

Las necesidades de capacitación, una vez relevadas, son analizadas en conjunto por la Responsables de turno de Capital Humano y volcadas a un Plan de Capacitación. Las actividades de dicho Plan se registran a medida que se ejecutan y se evalúa su eficacia.

Procedimientos relacionados

Gestión del Capital Humano

6.6 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

La empresa ha identificado los equipos e instalaciones que deben mantenerse operativos a fin de asegurar una correcta atención a los clientes de la organización y se mantienen los registros de las actividades preventivas y correctivas.

Procedimientos relacionados

Mantenimiento de Equipos e Instalaciones

6.7 GESTIÓN DE CALIDAD

6.7.1 Atención de Quejas

Las quejas recibidas son registradas y respondidas oportunamente al cliente. Las Responsables de Calidad realizan el seguimiento de la cantidad y tipos de quejas presentadas y, ante su recurrencia o gravedad, evalúan la necesidad de iniciar Acciones Correctivas.

Procedimientos relacionados

Gestión de quejas

6.7.2 Determinación de la satisfacción de los clientes

Anualmente las Responsables de Calidad realizan un relevamiento a una muestra de los clientes de la empresa para poder realizar el seguimiento de la evolución del **Índice de Satisfacción de los clientes**.

Este relevamiento toma la forma de una encuesta que comprende una serie de preguntas enfocadas hacia aspectos comerciales, de calidad de producto y atención de quejas.

Procedimientos relacionados

Determinación de la Satisfacción de clientes

6.7.3 Revisión por la Dirección

La Dirección de Organización El Galpón revisa periódicamente los resultados de las actividades del sistema de calidad y evalúa las oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios en el mismo y, en caso de corresponder, se determinan acciones a implementar, con los plazos y responsables correspondientes.

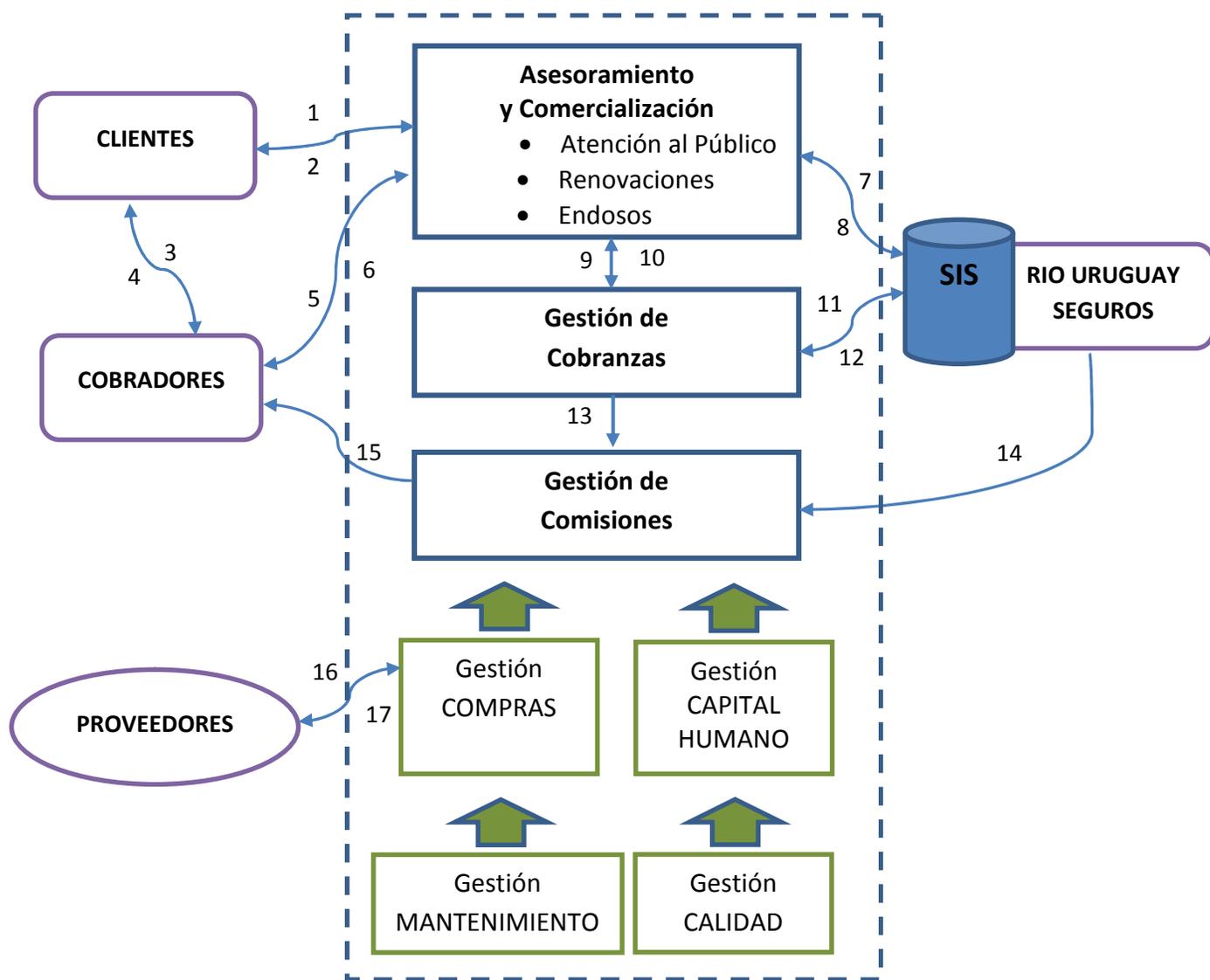
Se mantienen registros de estas revisiones.

Procedimientos relacionados

Revisión por la Dirección

Los procedimientos mencionados anteriormente se complementan con los exigidos específicamente por ISO 9001, según el siguiente detalle

Control de documentos
Control de Registros
Auditorías Internas
Control de Producto No Conforme
Acciones Correctivas y Preventivas



Interacciones

N°	Descripción
1	Requisitos, consultas, datos para confeccionar seguros
2	Asesoramiento, Entrega Pólizas (nuevas, renovaciones, endosos) y Recibos
3	Pago recibos
4	Entrega Recibos y Pólizas (nuevas, renovaciones, endosos)

5	Entrega de recibos para cobrar
6	Liquidación cobranzas (recibos cobrados y medios de pago)
7	Ingreso de datos para emisión
8	Pólizas para imprimir
9	Datos de Recibos para imprimir
10	Medios de pago, Recibos cobrados y/o rendidos
11	Carga de la cobranza en SIS
12	Listados de recibos por cliente y cobrador
13	Datos para gestionar comisiones (monto rendido por cobrador)
14	Cobro de Comisiones por ventas
15	Pago de comisiones a cobradores
16	Pedidos de Presupuesto, Órdenes de Compra o Contratación
17	Recepción de Insumos comprados o servicios contratados



**Procedimiento
PÓLIZAS NUEVAS
AUTOMOTORES**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 4
Código: PR.ATP.01

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión

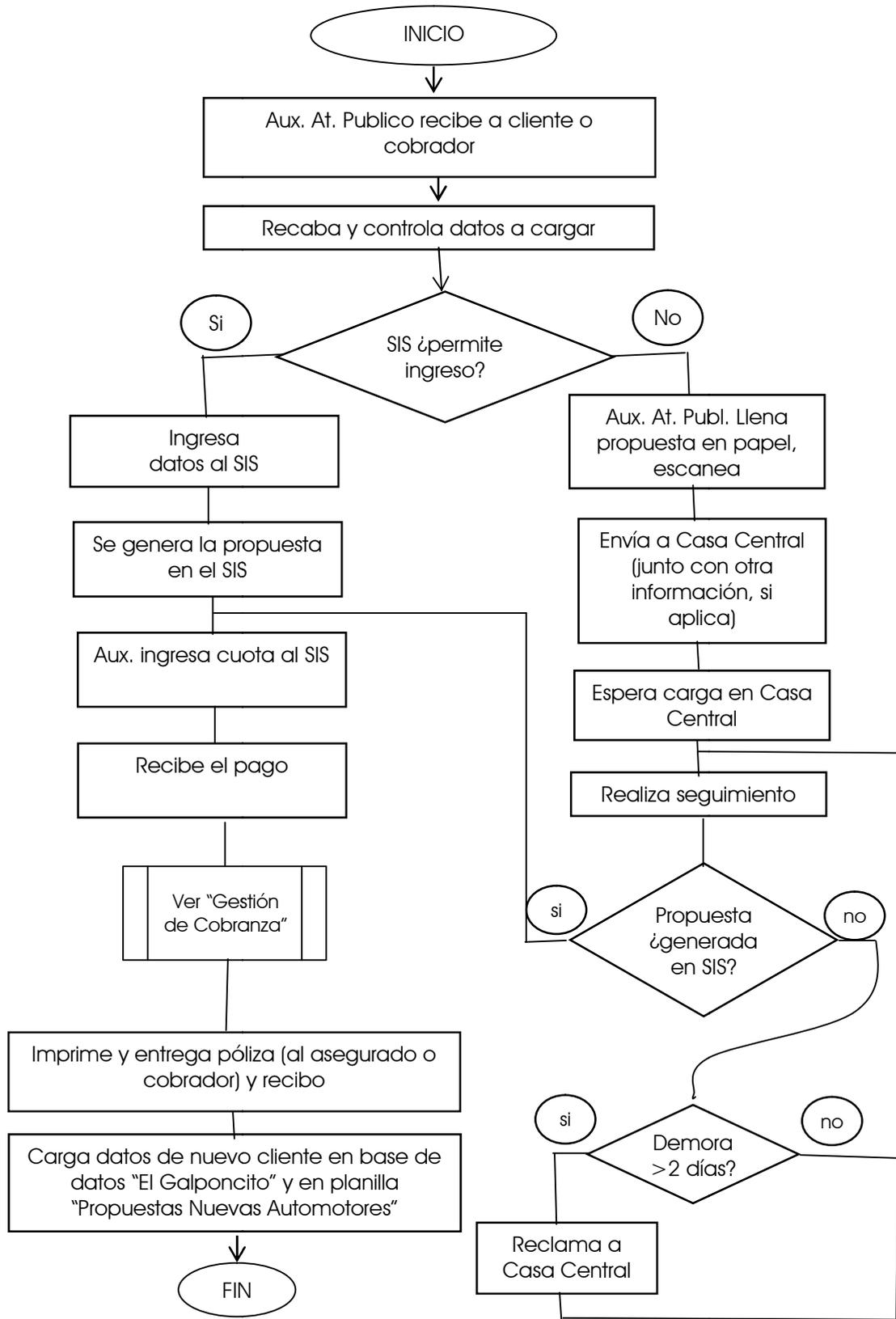
1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de gestión de las solicitudes de cobertura de automotores (incluye todo tipo de vehículos) hasta la emisión y entrega de la póliza correspondiente.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para los Auxiliares de Atención al Público.

3. DESARROLLO



4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Propuestas SIS	Aux. At. Público	Electrónico	A demanda	Libre	Aux. At. Público	SIS RUS	Permanente	No aplica
Base de Datos "Galponcito"	Aux. At. Público	Electrónico	Por N° de cliente	Libre	Aux. At. Público	server- galpon/ galpon/ cliente	Actual	No aplica
Propuestas SIS Nuevas	Aux. At. Público	Papel	Por Fecha	Libre	Aux. At. Público	Carpeta "Propue- stas Nuevas	Hasta carga en SIS	Destrucción
Planilla "Propuestas Nuevas Automotores"	Aux. At. Público	electrónico	Por fecha	Libre	Aux. At. Público	Doc. Compart- idos RED	Permanente	No aplica



**Procedimiento
PÓLIZAS NUEVAS
INCENDIO, RC, CAUCIÓN**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 4
Código: PR.ATP.02

Revisó		Aprobó	
Responsable Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión



**Procedimiento
PÓLIZAS NUEVAS
INCENDIO, RC, CAUCIÓN**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 2 de 4
Código: PR.ATP.02

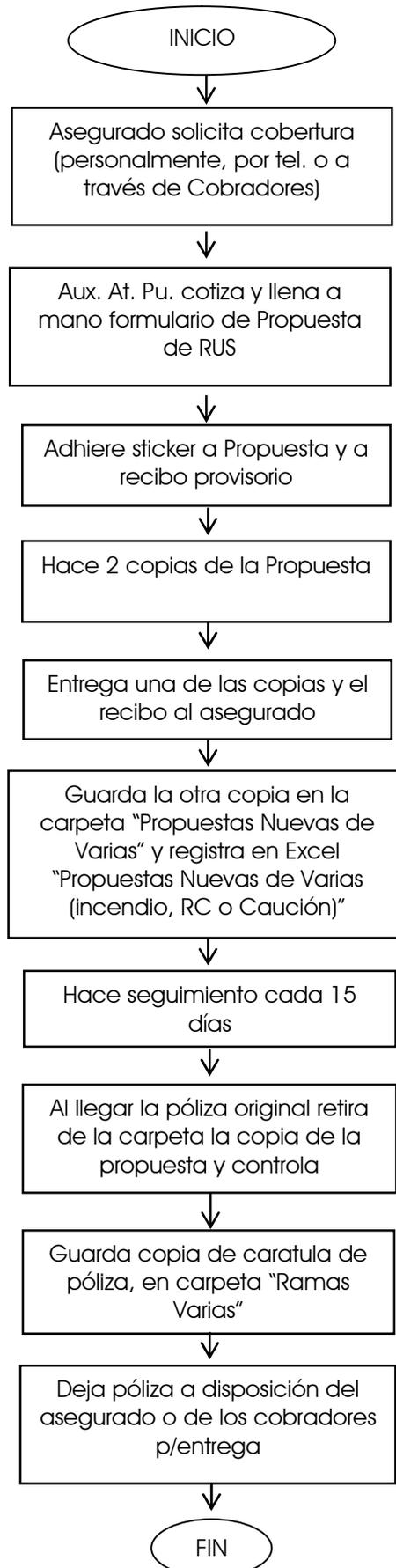
1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de gestión de las solicitudes de coberturas de Incendio, Responsabilidad Civil y/o Caucción hasta la emisión y entrega de la póliza correspondiente.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para los Auxiliares de Atención al Público.

3. DESARROLLO



4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Planilla Excel "Propuestas Nuevas de Varias Incendio"	Aux. At. Público	Electrónico	Por Fecha	Libre	Aux. At. Público	Doc. Compartidos RED	Actual	No aplica
Planilla Excel "Propuestas Nuevas de Varias RC"	Aux. At. Público	Electrónico	Por Fecha	Libre	Aux. At. Público	Doc. Compartidos RED	Actual	No aplica
Planilla Excel "Propuestas Nuevas de Varias Caución"	Aux. At. Público	Electrónico	Por Fecha	Libre	Aux. At. Público	Doc. Compartidos RED	Actual	No aplica
Carpeta "Propuestas Nuevas de Varias"	Aux. At. Público	Papel	Por fecha	Libre	Aux. At. Público	Atención al Público	Hasta llegada de Póliza original	Destrucción
Carpeta "Ramas Varias"	Aux. At. Público (*)	Papel	Por abecedario y por rama	Libre	Aux. At. Público (*)	Atención al Público	Periodo de vigencia o baja	Destrucción



Organización EL GALPON

**Procedimiento
PÓLIZAS NUEVAS
ACCIDENTES PERSONALES**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 2
Código: PR.ATP.03

Revisó		Aprobó	
Responsable Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión

1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de gestión de las solicitudes de cobertura de accidentes personales hasta la emisión y entrega de la póliza correspondiente.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para los Auxiliares de Atención al Público.

3. DESARROLLO



4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Planilla Excel "Propuestas Nuevas de Varias"	Aux. At. Público	Electrónico	Por fecha	Libre	Aux. At. Público	Doc. Compartidos RED	Actual	No aplica



**Procedimiento
PÓLIZAS NUEVAS
COMBINADO FAMILIAR E
INTEGRAL DE COMERCIO**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 3
Código: PR.ATP.04

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión



**Procedimiento
PÓLIZAS NUEVAS
COMBINADO FAMILIAR E
INTEGRAL DE COMERCIO**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 2 de 3
Código: PR.ATP.04

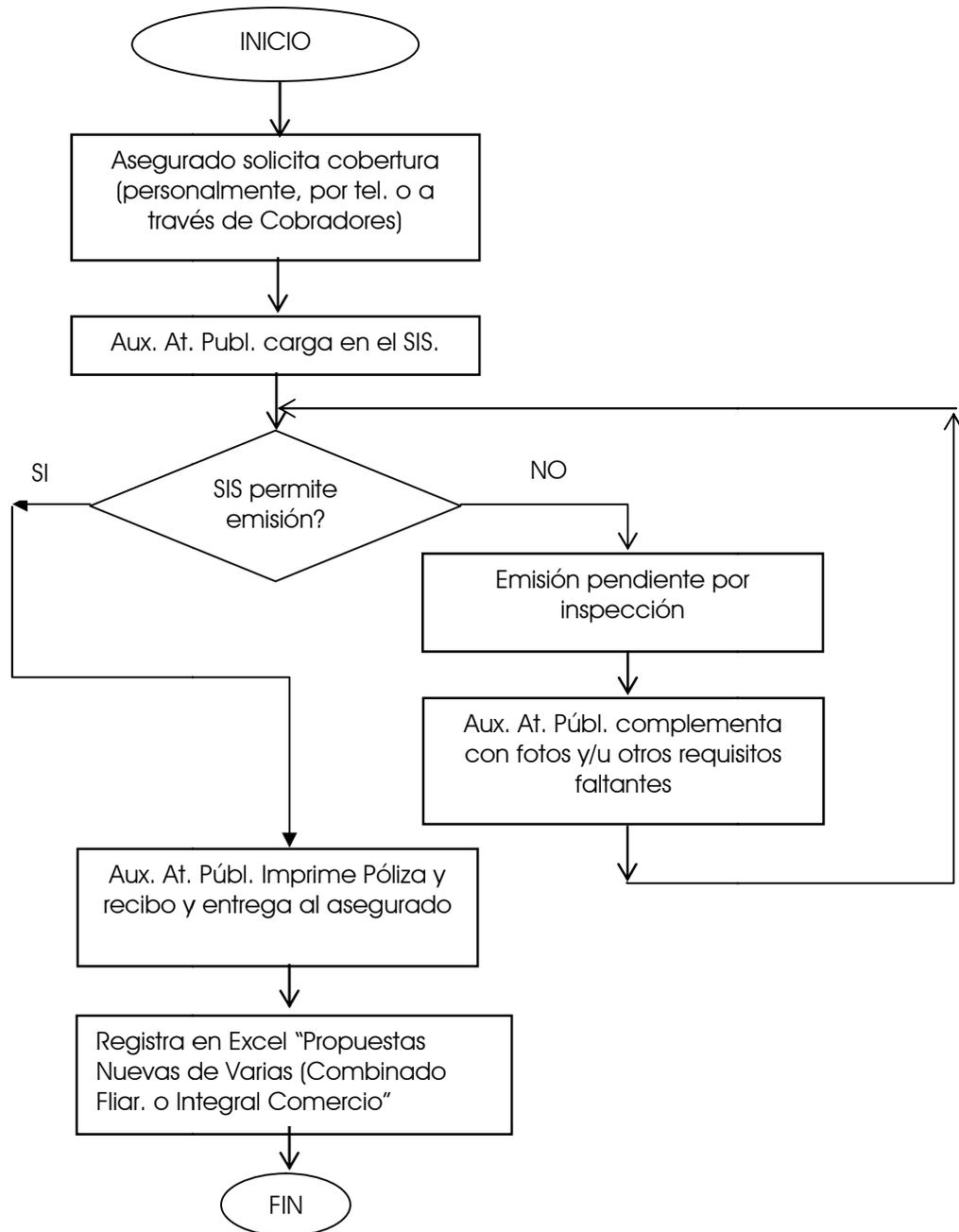
1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de gestión de las solicitudes de cobertura de Combinado Familiar e Integral de Comercio hasta la emisión y entrega de la póliza correspondiente.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para los Auxiliares de Atención al Público.

3. DESARROLLO



4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Planilla Excel "Propuestas Nuevas de Varias Combinado Fliar"	Aux. At. Público	Electrónico	Por fecha	Libre	Aux. At. Público	Doc. Compartidos RED	Actual	No aplica
Planilla Excel "Propuestas Nuevas de Varias Integral de Comercio"	Aux. At. Público	Electrónico	Por fecha	Libre	Aux. At. Público	Doc. Compartidos RED	Actual	No aplica



Organización EL GALPON

Procedimiento GESTIÓN DE COBRANZAS

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 8
Código: PR.COB.01

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión

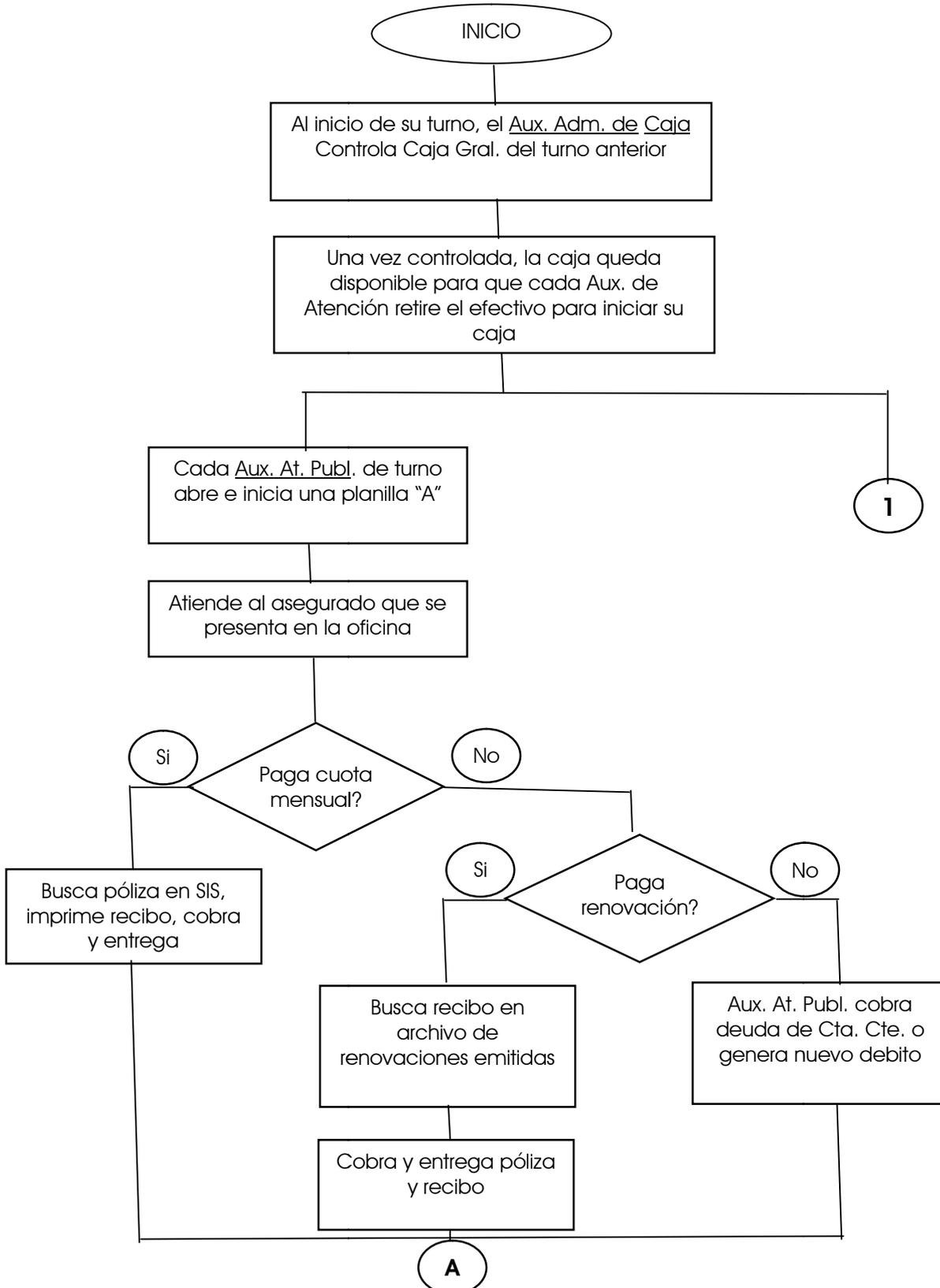
1. ALCANCE

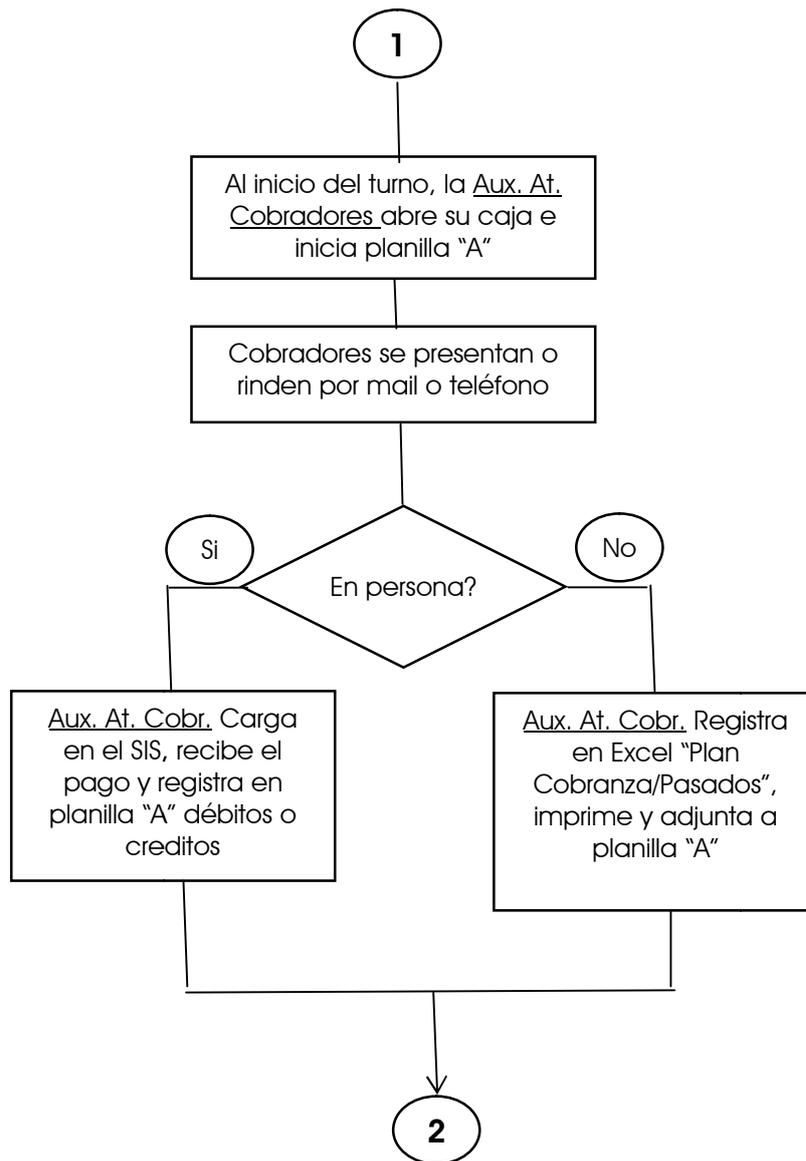
Se aplica a las actividades de gestión de las cobranzas realizadas al asegurado tanto en forma directa como a través de cobradores.

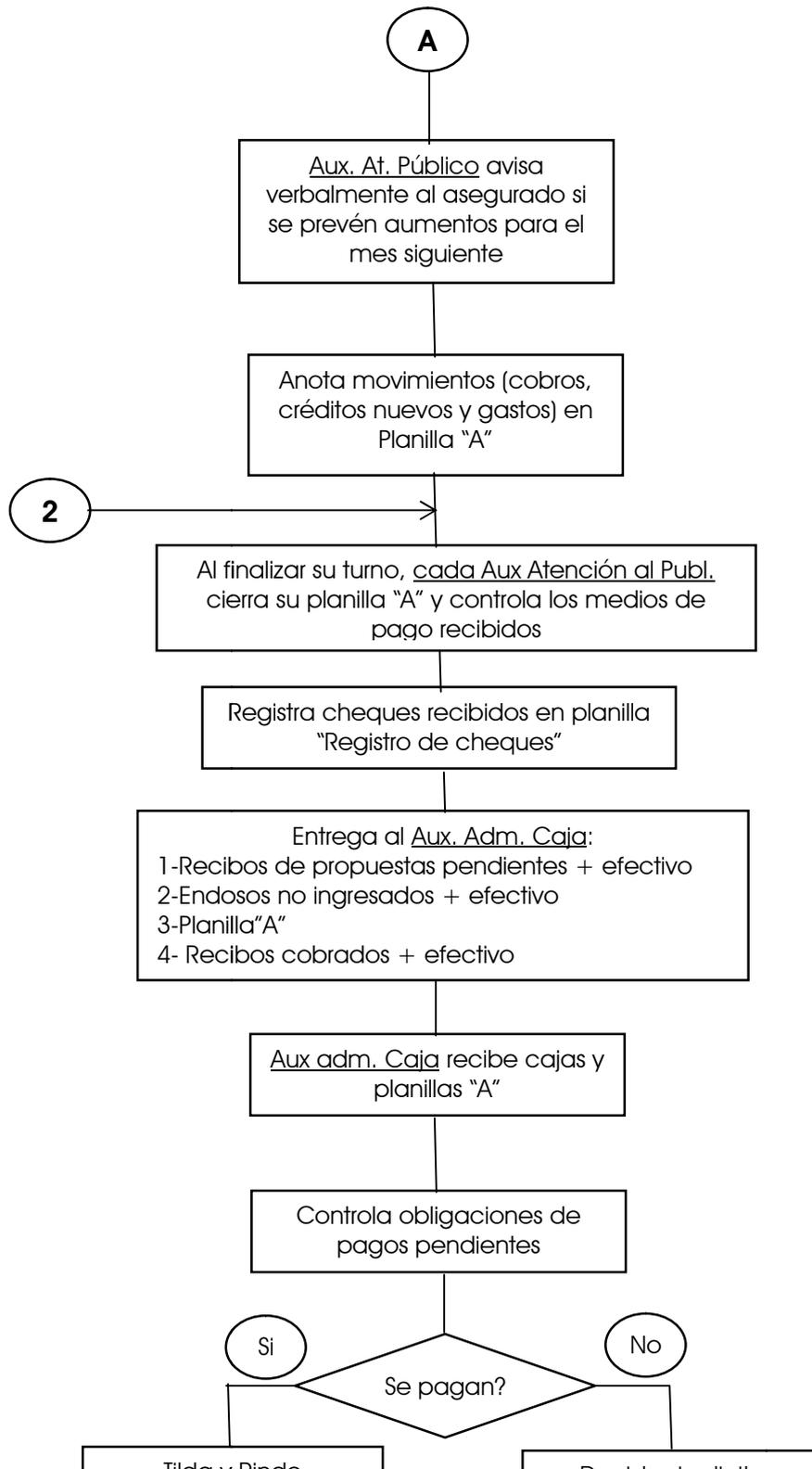
2. RESPONSABILIDADES

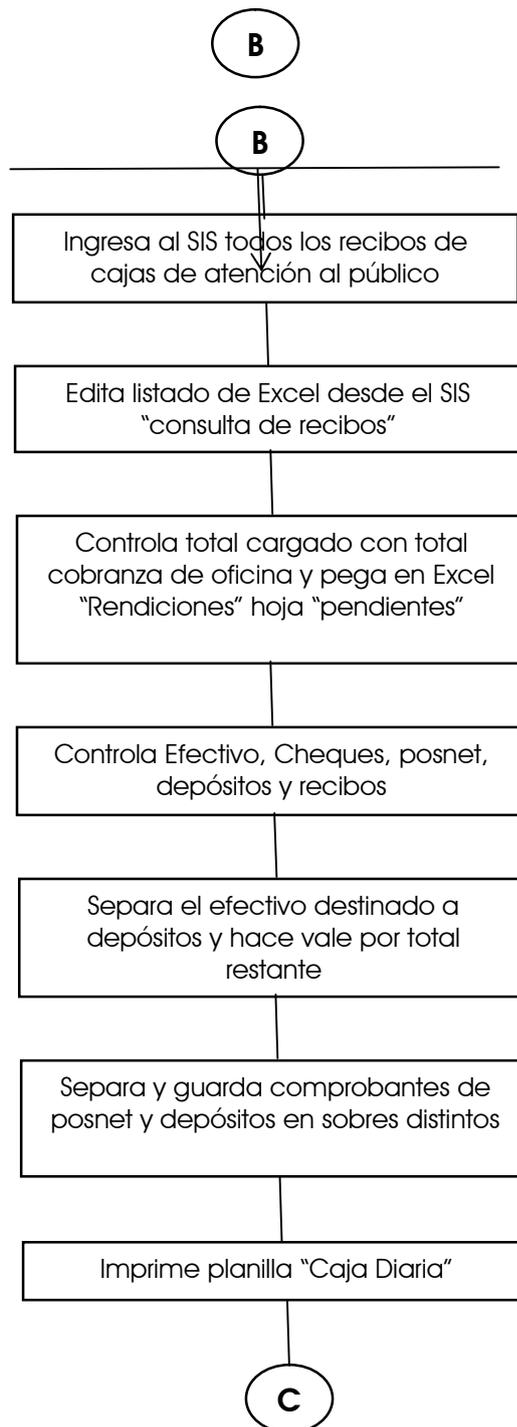
Este procedimiento genera responsabilidades para Auxiliar Administrativo de Caja, Auxiliares de Atención al Público, Auxiliar de Atención Cobradores y Auxiliar Contable.

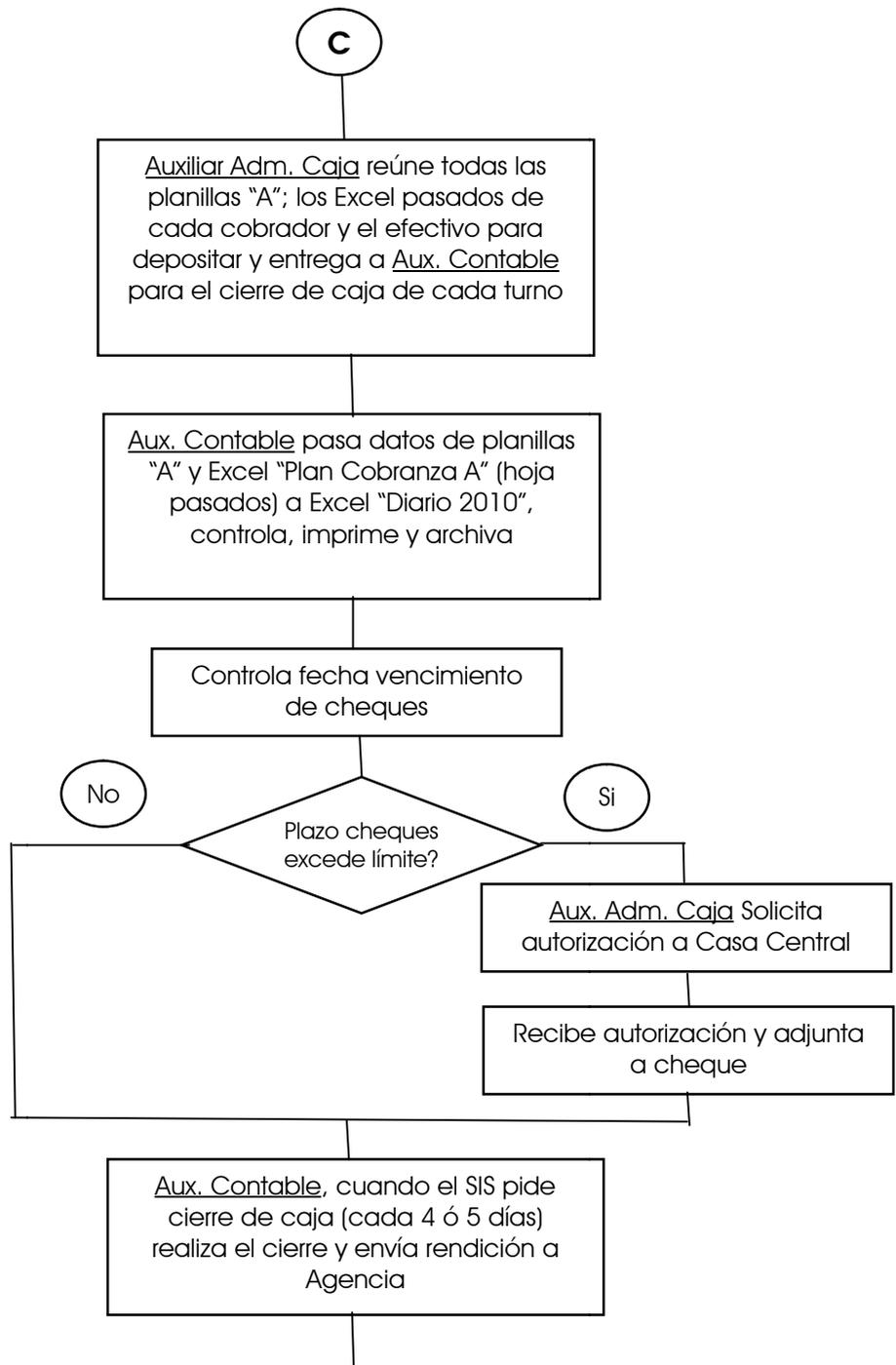
3. DESARROLLO











4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Planillas "A"	Aux. Atención	Papel	Por fecha	Libre	Aux. Contable	Atención al Publico	1 mes	6 meses en archivo/destruc ción
Planilla "Plan Cobranzas/ Pasados"	Aux. At. Cobradores	Papel	Por fecha	Libre	Aux. Contable	Atención al Publico	1 mes	6 meses en archivo/destruc ción
Planilla "Rendiciones/ Pendientes"	Aux Adm de Caja	Electróni co	Por fecha	Libre	Aux Adm de Caja	Doc. Comparti dos Rendició n 77	Permane nte	No aplica
Planilla "Caja Diaria"	Aux Adm de Caja	Papel	Por fecha	Libre	Aux Adm de Caja	Atención al publico	1 mes	6 meses en archivo/destruc ción
Planilla 2Registro de Cheques"	Aux. Ate. Publico	Electróni co	Por fecha	Libre	Aux. Ate. Publico	Doc. Comparti dos RED	Permane nte	No aplica
Planilla "Excel Diario 2010"	Aux. Contable	papel	Por fecha	Libre	Aux. Contable	Atención al publico	1 mes	6 meses en archivo/destruc ción



Organización EL GALPON

**Procedimiento
ADMINISTRACIÓN DE RECIBOS de
COBRADORES**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 3
Código: PR.COB.02

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión



**Procedimiento
ADMINISTRACIÓN DE RECIBOS de
COBRADORES**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 2 de 3
Código: PR.COB.02

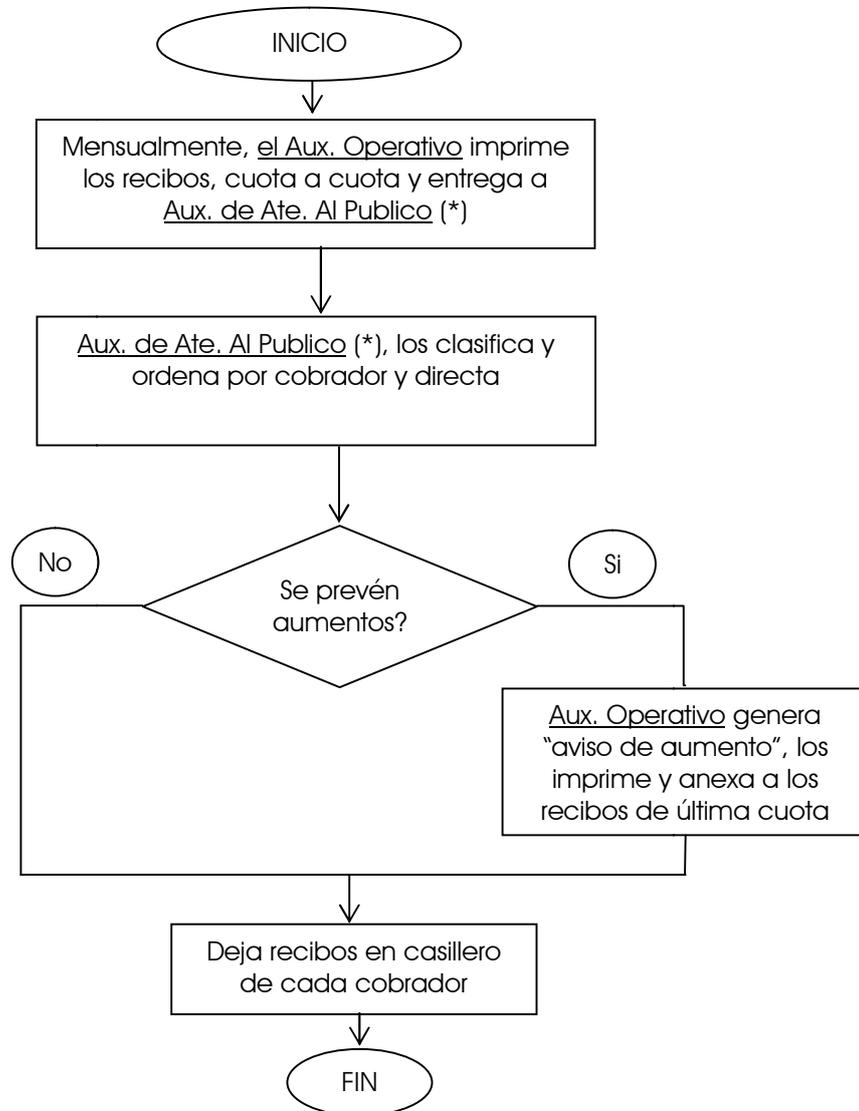
1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de recepción, clasificación y distribución de los recibos.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para Auxiliar Operativo y Auxiliar de Atención al Público (*)

3. DESARROLLO



4. REGISTROS

No aplica.



Organización EL GALPON

**Procedimiento
LIQUIDACIÓN DE COMISIONES**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 3
Código: PR.ADM.03

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión

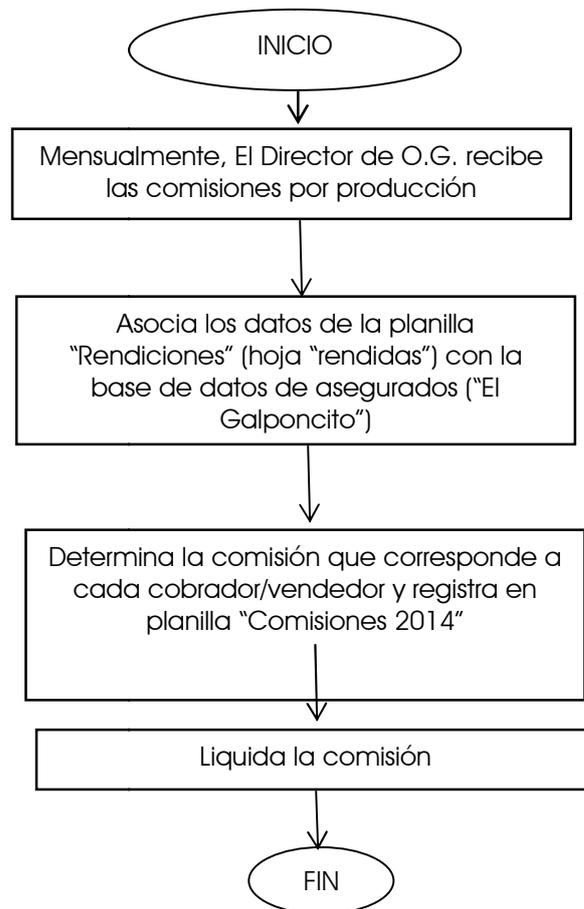
1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de liquidación de las comisiones de los cobradores.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para el Director.

3. DESARROLLO



4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Comisiones 2014	Director	Electrónico	Por fecha	Director	Director	PC Director	Permanente	No aplica



Organización EL GALPON

**Procedimiento
ELABORACION Y CONTROL DE
DOCUMENTOS**

Fecha: 16/04/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 4
Código: PR.CAL.01

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
16/04/15	01	Emisión

1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de elaboración, revisión, aprobación, actualización y control de distribución y vigencia de la Política de Calidad, Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos y Formularios. Asimismo, a la actualización y distribución de documentación externa.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para el Director, los Responsables de Calidad del turno y los Auxiliares.

3. DESARROLLO

a. Elaboración

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad tienen un código de identificación único, formado de la siguiente manera:

- Política de Calidad: PO.XXX
- Manual de Calidad: MA.XXX
- Procedimientos: PR.XXX.YY, donde YY es un número correlativo de procedimiento, comenzando en 01, dentro de un sector XXX en particular.
- Instructivos: IN.XXX.YY/Z, donde XXX.YY es idéntico al del procedimiento que le da origen y Z es un número correlativo de instructivo.
- Formularios:
 - FO.XXX.YY_0 si el formulario es originado por un procedimiento; en ese caso XXX.YY hace referencia al sector y número del procedimiento y 0 es un número correlativo comenzando en 1.
 - FO.XXX.YY/Z_0, si el formulario es originado por un instructivo; en ese caso XXX.YY/Z hace referencia al instructivo o ayuda visual que le da origen y 0 es un número correlativo comenzando en 1.

En todos los casos:

- XXX es la abreviatura del sector que origina el documento
 - ATP: Atención al Público
 - REN: Renovaciones
 - END: Endosos
 - CAL: Gestión de Calidad
 - COB: Cobranza
 - ADM: Administración
 - GCH: Gestión del Capital Humano

b. Revisión y Aprobación de Documentos

Las funciones con responsabilidad y autoridad delegada para revisar y aprobar documentos se resumen en la siguiente matriz:



Procedimiento ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS

Fecha: 16/04/2015
Revisión: 01
Página: 3 de 4
Código: PR.CAL.01

Tipo de Documento	Revisión	Aprobación (*)
Política de Calidad	Responsables de Calidad	Director
Manual de Calidad	Responsables de Calidad	Director
Procedimientos	Responsables de Calidad	Director o Responsables de Calidad
Instructivos	Responsables de Calidad	Responsables de Calidad

(*) Aprueba la función que tenga autoridad sobre las actividades involucradas.

En el caso de los Formularios, el solo hecho de figurar en el **Listado de Documentos Vigentes (FO.CAL.01_1)** (ver **3.**) indica que los mismos fueron revisados y están aprobados.

c. Distribución

Los documentos del Sistema de Calidad están disponibles en PDF a través de la red informática. Las Responsables de Calidad (cada una en su turno) son responsables de mantener un juego de copias controladas de todos los documentos del sistema de calidad.

Cada puesto de trabajo dispone de los formularios necesarios (tanto en papel como electrónicos), en su última revisión, para registrar y/o realizar las tareas descritas en los Procedimientos y/o Instructivos correspondientes.

d. Control de vigencia

El estado de revisión de los documentos aplicables es el indicado en el Listado de Documentos Vigentes, disponible en el servidor de la empresa.

Este Listado identifica cada documento y su estado de revisión (fecha y N°). Debe ser actualizado por el Responsable de Calidad de turno cada vez que se emitan nuevas revisiones o se agreguen nuevos documentos.

e. Identificaciones

La carpeta con los originales vigentes de la Política de Calidad, el Manual de Calidad, los Procedimientos, Instructivos Formularios está identificada con la inscripción en color "DOCUMENTOS VIGENTES"

Los originales obsoletos, si se decide su conservación, deben ser archivados en una carpeta identificada con la inscripción "DOCUMENTOS OBSOLETOS".

En el caso de copias que se entregan a Clientes o Proveedores, como el Manual de Calidad, la Responsable de Calidad de turno debe identificarlas en color con la inscripción "SOLO PARA INFORMACIÓN".

f. Modificaciones de Documentos

Cuando se producen modificaciones en cualquiera de los documentos, las mismas son revisadas por la Responsable de Calidad de turno y aprobadas según la tabla del punto **b.**

Con cada modificación se vuelve a emitir el documento, incrementando en uno el número de revisión.

La historia de las modificaciones de la Política y el Manual de Calidad, los Procedimientos e Instructivos se detalla en el Historial de Cambios que forma parte de cada documento.

g. Documentación externa

Toda documentación externa aplicable es actualizada por la Responsable de Calidad de turno y por la Dirección, quienes se aseguran además de que esté disponible para todos los miembros de la organización.

La forma de recibir documentación externa puede ser por medio de Circulares Internas de RUS, notificación de resoluciones de SSN o información o requisitoria de la UIF.

Circulares Internas de RUS: referente a normativas que rigen la actividad, cambios, modificaciones o nuevas reglamentaciones que provengan de la SSN, como de la Ley 22400 o de la UIF. Estas son actualizadas y puesta a disposición de la empresa por medio de los Responsables de Calidad de Turno.

Existe otra información externa que puede llegar directamente de los organismos de control al productor, estas son elaboradas por la Dirección y puestas a disposición de los Responsables de Calidad de cada turno para ser actualizadas, difundidas y puestas en conocimiento de toda la organización.

Información directa de RUS:

- Modificaciones o cambios en contratos de coberturas
- Nuevas disposiciones que afecten a los productores y su ley de aplicación
- Cumplimientos y/o cambios en las capacitaciones obligatorias de los productores
- Pedidos de informes a requisitoria de la UIF sobre asegurados del productor

Informes directos al Productor:

- Modificaciones o nuevas implementaciones de la Ley 22400
- Notificaciones sobre estados de matrículas de productores
- Actualización de cursos de capacitaciones e-learning
- Informes de UIF en general de las resoluciones que correspondan
- Informes de la SSN

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Listado Documentos Vigentes	Responsable de Calidad	Electrónico	No Aplica	Libre	Responsable de Calidad	Servidor	Actual	No aplica



Organización EL GALPON

Procedimiento ENDOSOS AUTOMOTORES

Fecha: 23/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 4
Código: PR.END.01

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
23/11/15	01	Emisión

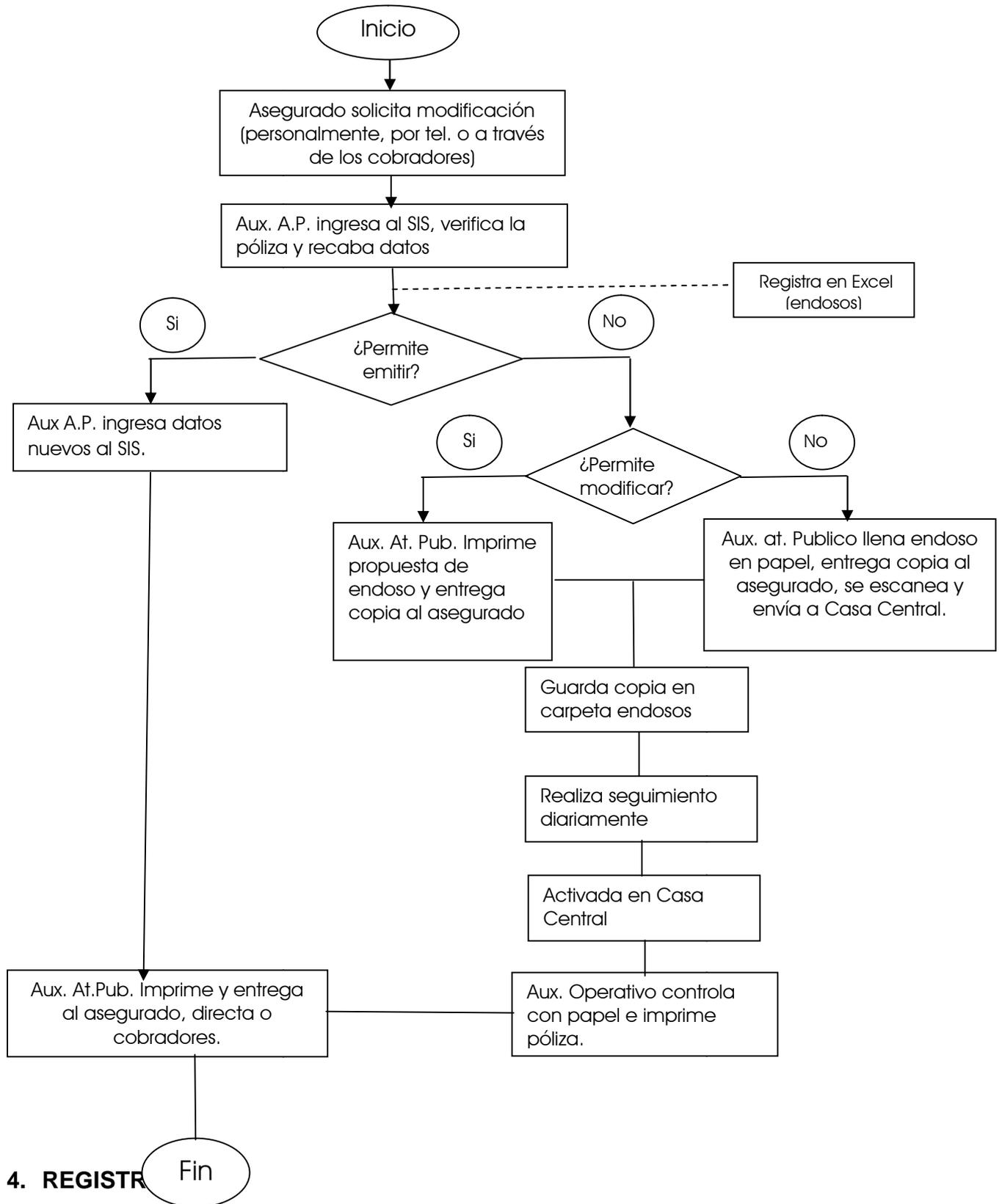
1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de gestión de las modificaciones solicitadas por el asegurado del ramo automotor hasta la emisión y entrega de la póliza correspondiente modificada.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para los Auxiliares de Atención al Público.

3. DESARROLLO



4. REGISTRAR

Procedimiento ENDOSOS AUTOMOTORES

Fecha: 23/11/2015
Revisión: 01
Página: 4 de 4
Código: PR.END.01

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Planilla "Endosos"	Aux At. Público	Excel	Por fecha	Libre	Aux At. Público	Doc. Comparti- dos en Red	Permane nte	No aplica
Copia de Endosos	Aux At. Público	Papel	Por fecha emisión	Libre	Aux At. Público	Carpeta "Endosos"	Hasta llegada de endoso de Central	Destrucción



Organización EL GALPON

**Procedimiento
ENDOSOS ACCIDENTES PERSONALES**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 4
Código: PR.END.02

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión



Organización EL GALPON

Procedimiento
ENDOSOS ACCIDENTES PERSONALES

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 2 de 4
Código: PR.END.02

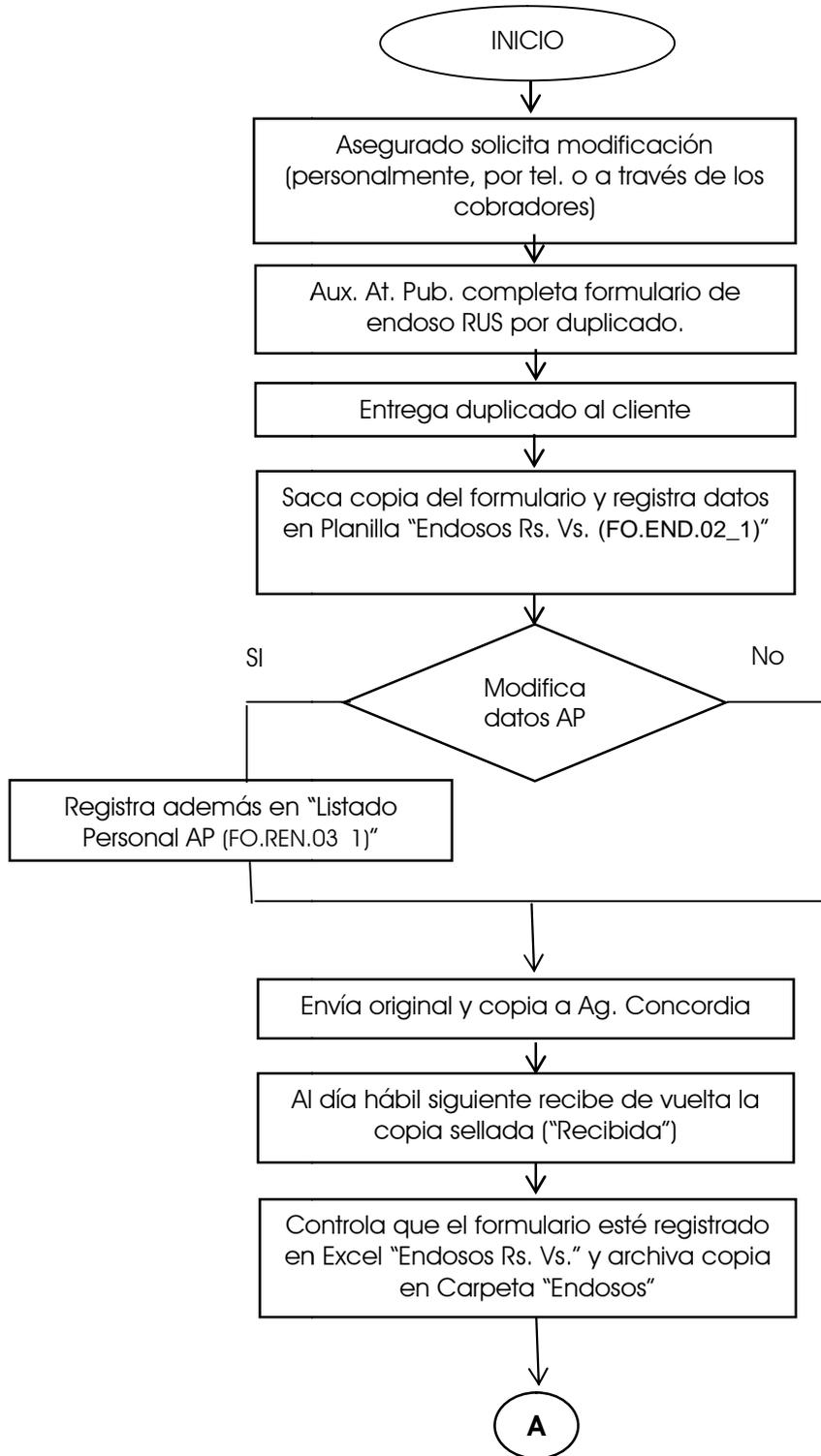
1. ALCANCE

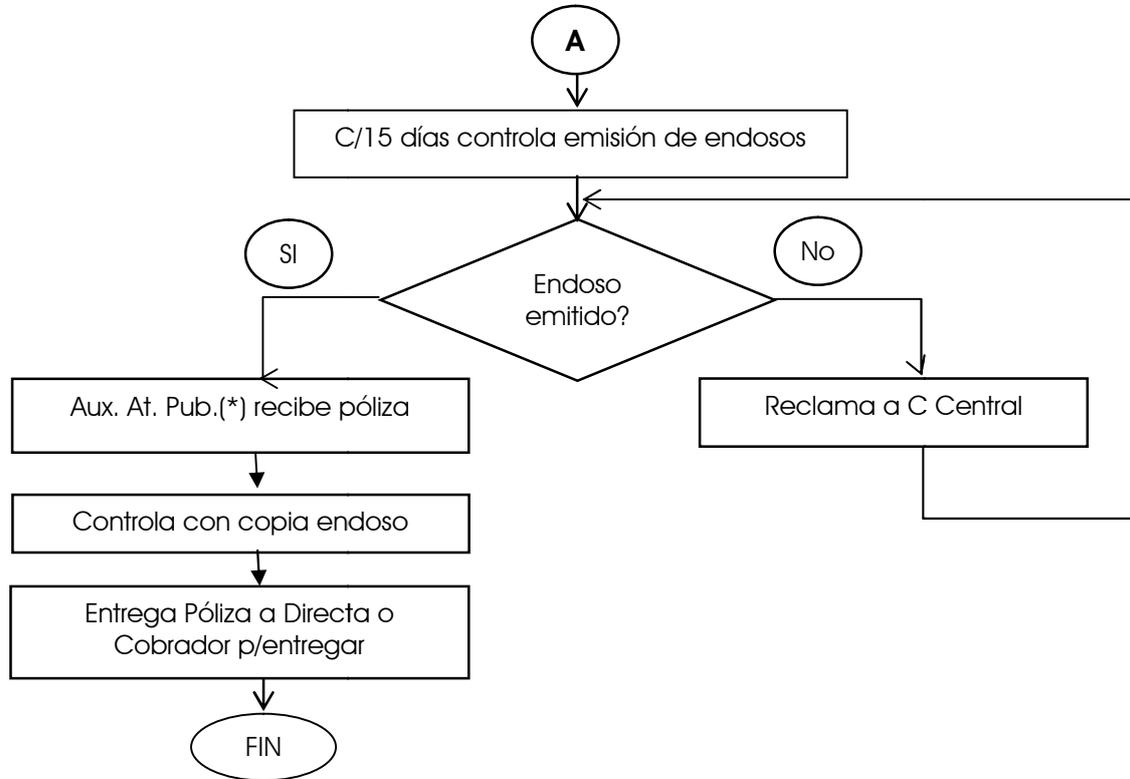
Se aplica a las actividades de gestión de las modificaciones solicitadas por el asegurado de Accidentes Personales hasta la emisión y entrega de la póliza correspondiente modificada.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para los Auxiliares de Atención al Público.

3. DESARROLLO





4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Planilla "Endosos Rs. Vs." (FO.END.02_1)	Aux At. Público	Electrónico	Por fecha	Libre	Aux At. Público	Doc. Compartidos Red	Permanente	No aplica
Copia de Endosos	Aux At. Público (*)	Papel	Por fecha emisión	Libre	Aux At. Público	Carpeta "Endosos"	Hasta llegada de endoso de Central	Destrucción
Planilla Listado Personal AP (FO.REN.03_1)	Aux. at. Publico	Electrónico	Por fecha	Libre	Aux At. Público	Doc. Compartidos RED	Permanente	No aplica



**Planilla
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Fecha: 28/01/2016
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.ADM.02_2

Proveedor evaluado:	
Producto o servicio provisto:	
Fecha Evaluación:	Responsable Evaluación:

Aspecto a evaluar	Puntaje
Cuando se lo contacta, muestra la mejor predisposición para proveer el producto o trabajo solicitado	
Demuestra flexibilidad para adaptarse a las necesidades de la organización (fechas, horarios, etc.)	
Respeto los requisitos de calidad solicitados en las Órdenes de Compra o pedidos (*)	
Respeto las cantidades solicitadas en las Órdenes de Compra o pedidos (*)	
Respeto los plazos de entrega acordados en las Órdenes de Compra o pedidos (*)	
TOTAL	
Cantidad de aspectos aplicables	
PUNTAJE PROMEDIO	

Criterios de evaluación:

Siempre: 100

A veces: 60

Casi nunca: 30

Nunca: 0

Si alguna de los aspectos no fuera aplicable, indicar con NA.

(*) Cuando se califique con 60 o menos aclarar en Observaciones las razones de tal calificación.

Observaciones



Organización EL GALPON

**Procedimiento
SELECCIÓN Y
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Fecha: 10/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 3
Código: PR.ADM.02

Revisó		Aprobó	
Responsable de Compras	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
10/11/15	01	Emisión



Organización EL GALPON

Procedimiento SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Fecha: 10/11/2015
Revisión: 01
Página: 2 de 3
Código: PR.ADM.02

1. ALCANCE

Se aplica a las actividades de selección y evaluación inicial de nuevos proveedores y evaluación del desempeño de proveedores existentes. Tanto en uno como en otro caso aplica a proveedores críticos, es decir, aquellos cuyos productos o servicios impactan significativamente en los productos y el servicio ofrecidos por Organización El Galpón.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para la Responsable de Compras y el Director.

3. DESARROLLO

a. Selección y evaluación de nuevos proveedores

Ante la necesidad de dar de alta a un nuevo proveedor, la Responsable de Compras procede a realizar un análisis preliminar de los antecedentes y referencias comerciales.

Si la Responsable de Compras aprueba el análisis preliminar de antecedentes del proveedor, procede a ingresarlo al **Listado de Proveedores** (FO.ADM.02_1), en calidad de Habilitado, quedando en condiciones de ser tenido en cuenta para futuros pedidos de cotización, compras de productos y/o contratación de servicios.

Los proveedores existentes a la fecha del presente procedimiento se consideran aprobados por antecedentes.

b. Evaluación del desempeño de proveedores existentes

Los proveedores que entregan productos o que prestan servicios a Organización El Galpón son evaluados teniendo en cuenta aspectos tales como cumplimiento de especificaciones y cantidad de los productos recibidos y plazo de entrega (cumplimiento de las especificaciones de compra acordadas).

En cada oportunidad que no se cumple uno o varios de los aspectos mencionados, la Responsable de Compras debe registrarlo como novedad en las Órdenes de Compra de productos (insumos y/o equipos) o en las planillas de registro de servicios, de manera de tenerlo en cuenta al momento de calificar al proveedor.

Trimestralmente la Responsable de Compras, completa una **Planilla de Evaluación** (FO.ADM.02_2) por cada proveedor, tomando en consideración el desempeño del período y los problemas presentados, en caso de existir, y determina el porcentaje de cumplimiento.

Si el proveedor tiene una calificación igual o superior a 70 % mantiene su condición de Habilitado.

Si su calificación es igual o inferior a 69%, se lo considera en condición de "Observado". La Responsable de Compras debe comunicárselo detallando el o los aspectos que bajaron su puntaje y solicitarle que analice las acciones a llevar a cabo para mejorar su desempeño.

En caso de que el proveedor no responda o de que no implemente las acciones comprometidas en los plazos acordados, queda a criterio de la Responsable de



Organización EL GALPON

**Procedimiento
SELECCIÓN Y
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Fecha: 10/11/2015
Revisión: 01
Página: 3 de 3
Código: PR.ADM.02

Compras, en consulta con el Director, darlo de baja pasándolo a la condición de “No habilitado”.

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Referencias Comerciales	Responsable de Compras	Papel	Por proveedor	Libre	Responsable de Compras	Compras	3 años	Archivo pasivo 1 año y luego destrucción
Listado de Proveedores	Responsable de Compras	Excel	Por fecha	Libre	Responsable de Compras	Compras	Actual	No aplica
Evaluaciones Trimestrales	Responsable de Compras	Papel	Por fecha	Libre	Responsable de Compras	Compras	3 años	Archivo pasivo 1 año y luego destrucción

Convenio de Prestación de Servicios

Entre los suscritos "Org. El Galpón" legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Concordia, quien en adelante se denominará **CONTRATANTE**, representada legalmente por Alejandro Ullé, identificado como aparece al pie de su firma, y por otra parte, Sergio Luggren, quien se identifica como aparece al pie de su firma y en adelante se denominará **CONTRATISTA**, hemos convenido en celebrar un contrato de prestación de servicios profesionales que se regulará por las cláusulas que a continuación se expresan:

Primera. Objeto. El CONTRATISTA, de manera independiente, sin subordinación o dependencia, utilizando sus propios medios, elementos de trabajo, personal a su cargo, prestará los servicios de alquiler y mantenimiento de fotocopiadoras del CONTRATANTE, entendiéndose por esto a:

- 1- Mantenimiento y Control de la o las fotocopiadoras por el provistas a la empresa.
 - a- Limpieza y control de funcionamiento acorde de la/s mismas
 - b- Provisión de toner

Segunda. Término del Contrato. Este Contrato de Prestación de Servicios se extenderá por un periodo de un año de la fecha de firmado el mismo.

Tercero. Honorarios. – El CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA por concepto de honorarios la suma de ----- por copia (\$ -----) mensualmente por la prestación del mismo.

Cuarta. Prorroga. Si vencido el plazo establecido para la ejecución del contrato de prestación de servicios el CONTRATANTE decide ampliar el plazo de vencimiento, se suscribirá minuta suscrita por las partes, que hará parte integral de este contrato.

Quinta. Nuevo servicio. Si finalizado el objeto del servicio contratado, el CONTRATANTE necesita un nuevo servicio del CONTRATISTA, se deberá hacer un nuevo Contrato de Prestación de Servicios y no se entenderá como prorroga por desaparecer las causas contractuales que dieron origen al presente contrato.

Sexta. Obligaciones del CONTRATISTA. Son obligaciones del CONTRATISTA:

1. Obrar con seriedad y diligencia en el servicio contratado.
2. Realizar informes mensuales.
3. Atender las solicitudes y recomendaciones que haga el CONTRATANTE o sus delegados, con la mayor prontitud.

Séptima. Obligaciones del CONTRATANTE. Son obligaciones del CONTRATANTE:

1. Cancelar los honorarios fijados al CONTRATISTA, según la forma que se pactó dentro del término debido.

2. Entregar toda la información que solicite el CONTRATISTA para poder desarrollar con normalidad su labor independiente.

Octava. Terminación anticipada o anormal. Incumplir las obligaciones propias de cada una de las partes, dará lugar a la otra para terminar unilateralmente el Contrato de Prestación de Servicios.

En todo caso, este contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes.

En prueba de conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor, en la ciudad de Concordia, a los, 20 días del mes de enero, del año 2016

El contratante

Alejandro Ullé

DNI: 11255132

Tel.: 0345-4221439 Cel.: 0345-155289102

Gral. G. Espejo N° 173

Concordia (E. R.)

El contratista

Sergio Luggren

DNI:

Cel.:

Rawson y Sarmiento

Concordia (E. R.)

Convenio de Prestación de Servicios

Entre los suscritos “Org. El Galpón” legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Concordia, quien en adelante se denominará **CONTRATANTE**, representada legalmente por Alejandro Ullé, identificado como aparece al pie de su firma, y por otra parte, Pablo Enrique Moreira, quien se identifica como aparece al pie de su firma y en adelante se denominará **CONTRATISTA**, hemos convenido en celebrar un contrato de prestación de servicios profesionales que se regulará por las cláusulas que a continuación se expresan:

Primera. Objeto. El CONTRATISTA, de manera independiente, sin subordinación o dependencia, utilizando sus propios medios, elementos de trabajo, personal a su cargo, prestará los servicios de atención del área informática y telefonía del CONTRATANTE, entendiéndose por esto a:

- 1- Mantenimiento y Control Preventivo del sistema informáticos existentes en la empresa, incluyendo el servidor de la misma.
 - a- Backup de programa de base de datos “el galponcito” (semanal)
 - b- Backup de todos los programas encargados por la empresa en Dropbox (semanal)
 - c- Backup de todos los archivos guardados en Dropbox y “el galponcito” en disco extraíble (semanal)
 - d- Control y mantenimiento del correo electrónico (elgalpon@organizacionelgalpon.com y demás), (Mensual)
 - e- Control de licencias de sistemas operativos, Office y Karpesky (anual)
 - f- Mantenimiento físico de todos los equipos que conforman el sistema, PC, Notebook, Servidor y UPS (mensual)
- 2- Mantenimiento Correctivo del equipo de telefonía y redes (a demanda)
 - g- Verificación, funcionamiento de Central telefónicas y equipos del mismo

Segunda. Término del Contrato. Este Contrato de Prestación de Servicios se extenderá por un periodo de un año de la fecha de firmado el mismo.

Tercero. Honorarios. – El CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA por concepto de honorarios la suma de mil pesos (\$ 1.000) mensuales por la prestación del mismo.

Cuarta. Prorroga. Si vencido el plazo establecido para la ejecución del contrato de prestación de servicios el CONTRATANTE decide ampliar el plazo de vencimiento, se suscribirá minuta suscrita por las partes, que hará parte integral de este contrato.

Quinta. Nuevo servicio. Si finalizado el objeto del servicio contratado, el CONTRATANTE necesita un nuevo servicio del CONTRATISTA, se deberá hacer un nuevo Contrato de Prestación de Servicios y no se entenderá como prorroga por desaparecer las causas contractuales que dieron origen al presente contrato.

Sexta. Obligaciones del CONTRATISTA. Son obligaciones del CONTRATISTA:

1. Obrar con seriedad y diligencia en el servicio contratado.
2. Completar Registros de actividades provistos por EL CONTRATANTE.

3. Atender las solicitudes y recomendaciones que haga el CONTRATANTE o sus delegados, con la mayor prontitud.

Séptima. Obligaciones del CONTRATANTE. Son obligaciones del CONTRATANTE:

1. Cancelar los honorarios fijados al CONTRATISTA, según la forma que se pacto dentro del término debido.
2. Entregar toda la información que solicite el CONTRATISTA para poder desarrollar con normalidad su labor independiente.

Octava. Terminación anticipada o anormal. Incumplir las obligaciones propias de cada una de las partes, dará lugar a la otra para terminar unilateralmente el Contrato de Prestación de Servicios.

En todo caso, este contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes.

En prueba de conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor, en la ciudad de Concordia, a los, 20 días del mes de enero, del año 2016

El contratante

Alejandro Ullé

DNI: 11255132

Tel.: 0345-4221439 Cel.: 0345-155289102

Gral. G. Espejo N° 173

Concordia (E. R.)

El contratista

Pablo Enrique Moreira

DNI: 25630008

Cel.: 0345-154023596

Gral. Urquiza N° 1124

Concordia (E. R.)

	SOLICITUD DE COMPRA / CONTRATACIÓN Original para Proveedor	Fecha: 02/02/2016 Revisión: 02 Página: 1 de 1 Código: FO.ADM.01_1
---	--	--

Fecha	N° de Solicitud
Nombre Proveedor:	

Por la presente solicitamos la provisión del material/servicio detallado a continuación:

Cantidad	Descripción	Precio final

Plazo de entrega convenido: _____

Confeccionó:	V° Responsable Compras	Aprobación Director:

	SOLICITUD DE COMPRA / CONTRATACIÓN Duplicado para "El Galpón"	Fecha: 02/02/2016 Revisión: 02 Página: 1 de 1 Código: FO.ADM.01_1
---	---	--

Fecha	N° de Solicitud
Nombre Proveedor:	

Por la presente solicitamos la provisión del material/servicio detallado a continuación:

Cantidad	Descripción	Precio final

Plazo de entrega convenido: _____

Confeccionó:	V° Responsable Compras	Aprobación Director:

Recibió:	Conforme (SI/NO):
Observaciones:	



Organización EL GALPON

**Procedimiento
GESTIÓN DE COMPRAS**

Fecha: 10/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 3
Código: PR.ADM.01

Revisó		Aprobó	
Responsable de Compras	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
10/11/15	01	Emisión

1. ALCANCE

Es aplicable a las actividades de solicitud de insumos críticos a Río Uruguay Seguros, la compra de insumos y equipos críticos y la contratación de servicios críticos.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para el Director y la Responsable de Compras.

3. DESARROLLO

3.1 Insumos

Los insumos críticos comprenden:

1. Resmas de papel especial para impresión de Cláusula Mercosur
2. Resmas de papel pre-impreso
3. Sobres para pólizas
4. Sobres de uso interno
5. Formularios varios
6. Resmas de papel blanco A4
7. Tonner

3.1.1 Solicitud de provisión o compra

Los insumos del tipo 1 a 5 son provistos desde Río Uruguay Seguros, para lo cual es responsabilidad de la Auxiliar Operativa solicitar los mismos –vía correo electrónico– cuando se llega a la cantidad establecida como stock mínimo.

Para el resto de insumos, ante la necesidad de comprarlos, la Responsable de Compras debe emitir una **Solicitud de Compra/Contratación (FO.ADM.01_1)**, en original y duplicado, cuyo original, luego de ser aprobado por el Director, envía (por fax o mail) o entrega personalmente al proveedor. El duplicado de la Solicitud de Compra/Contratación queda archivado en Compras.

3.1.2 Seguimiento de las solicitudes de provisión o compra

La realiza, de manera telefónica o vía mail, la Responsable de Compras.

3.2 Equipos

Los equipos críticos comprenden:

1. Computadoras (PC's y notebooks)
2. Impresoras
3. Discos rígidos externos

3.2.1 Solicitud de compra

Ante la necesidad de comprarlos, la Responsable de Compras debe emitir una **Solicitud de Compra** en original y duplicado, cuyo original, luego de ser aprobado por el Director, envía (por fax o mail) o entrega personalmente al proveedor. El duplicado de la Solicitud de compra queda archivado en Compras.

3.2.2 Seguimiento de las solicitudes de compra

La realiza, de manera telefónica o vía mail, la Responsable de Compras.

3.3 Servicios

Los servicios críticos comprenden:

1. Alquiler de fotocopiadora
2. Mantenimiento de equipos informáticos
3. Respaldo (back up) de registros informáticos
4. Mantenimiento de red eléctrica, de telefonía y redes.
5. Mantenimiento de matafuegos
6. Guardia policial

3.3.1 Contratación

Con los proveedores que prestan servicios de manera habitual se firman Convenios de Servicio, que especifican las características y frecuencia de los servicios que se comprometen a prestar. Dichos convenios son archivados por la Responsable de Compras.

En el caso de necesitarse la contratación de un servicio eventual, la Responsable de Compras debe emitir una Solicitud de Compra/Contratación en original y duplicado, cuyo original, luego de ser aprobado por el Director, debe enviar (por fax o mail) o entregar personalmente al proveedor. El duplicado de la Solicitud de Compra/Contratación queda archivado en Compras.

3.4 Selección de proveedores

Para elegir a qué proveedor comprar o contratar, en el caso de insumos, equipos o servicios habituales la Responsable de Compras se basa en el Listado de Proveedores Habilitados (FO.ADM.02_1).

Cuando se trata de insumos, equipos o servicios nuevos o si se deseara mejorar los costos, la Responsable de Compras solicita como mínimo dos cotizaciones y decide luego –en consulta con el Director- a quién efectúa la compra.

3.5 Verificación de los productos recibidos

Al recibirse insumos (tanto de RUS como de proveedores) y equipos, la Responsable de Compras debe asegurarse de verificar que los mismos concuerdan en cantidad y especificaciones con lo solicitado oportunamente (mails a RUS o Solicitudes de Compra). Si detectara diferencias o los insumos o equipos se encontraran No Conformes, debe registrar dicha novedad sobre la Orden solicitud de compra –o mail a RUS- y proceder a la devolución de los mismos.

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Solicitudes de Compra/ Contratación	Responsable de Compras	Papel	Por fecha	Libre	Responsable de Compras	Compras	Año en curso	Archivo pasivo 1 año y luego destrucción
Mails a RUS	Responsable de Compras	Papel	Por fecha	Libre	Responsable de Compras	Compras	Año en curso	Archivo pasivo 1 año y luego destrucción
Convenios de Servicio	Responsable de Compras	Papel	Por Proveedor	Libre	Responsable de Compras	Compras	Año en curso	Destrucción



**Procedimiento
GESTIÓN DE QUEJAS**

Fecha: 01/12/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 2
Código: PR.CAL.07

Revisó		Aprobó	
Responsable Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
01/12/15	01	Emisión

1. ALCANCE

Todas las quejas de clientes por problemas de calidad en los servicios prestados por la organización.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para las Responsables de Calidad de turno y el personal involucrado en el reclamo presentado.

3. DESARROLLO

Recepción de quejas

Cualquier persona que reciba una queja (tanto en forma oral como escrita), debe asentarla en la Planilla **Registro de Quejas** (FO.CAL.07_1), indicando:

- fecha,
- turno,
- nombre de quién recibió,
- cliente,
- motivo y
- descripción de la queja

Luego debe dar aviso a la Responsable de Calidad de turno, quien debe decidir, previa consulta con el personal involucrado, si corresponde dar curso o no a la misma (verifica su validez).

Respuesta

Si la queja no es válida, la Responsable de Calidad de turno lo asienta en la misma planilla e informa al cliente las razones vía fax o e-mail (una vez enviado el e-mail, se imprime para archivar en papel).

Si, por el contrario, la queja es válida, verifica si puede responderlo por sí misma o si debe consultar con quien pueda proveer las respuestas. Una vez decidida la respuesta a dar, debe informarlo al cliente, también vía fax o e-mail (que una vez enviado se imprime para archivar en papel).

A través de la misma Planilla **Registro de Quejas** las Responsables de Calidad realizan en conjunto un seguimiento de la cantidad y tipo de reclamos que se reciben y, de ser necesario –por reiteración o gravedad, según su criterio-, consultan con el Director para decidir si deben iniciar Acciones Correctivas (ver procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas, PR.CAL.05**).

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Registro de Quejas	Responsables de Calidad	Excel	Por N° y por fecha	Libre	Responsables de Calidad	Calidad	Permanente	No aplica



Organización EL GALPON

**Procedimiento
MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS E INSTALACIONES**

Fecha: 11/01/2016
Revisión: 01
Página: 1 de 2
Código: PR.ADM.04

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
16/11/15	01	Emisión

1. ALCANCE

Los equipos e instalaciones que se consideran críticos para la continuidad de las actividades comerciales de la empresa:

- PC´s y Notebooks
- Impresoras láser
- Red telefónica
- Red de datos
- Red eléctrica
- Acondicionares de aire
- Matafuegos

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para las Responsables de Calidad de turno.

3. DESARROLLO

a. Mantenimiento Preventivo

Los equipos e instalaciones listados en el Alcance son sometidos a rutinas de mantenimiento a través de los proveedores del servicio correspondiente.

Las actividades llevadas a cabo y las observaciones, si las hubiera, se deben asentar en las planillas **Registro de Mantenimiento Preventivo (FO.ADM.04/1)**, particulares para cada tipo de proveedor.

b. Mantenimiento Correctivo

Ante la eventualidad de que algún equipo o instalación necesite reparación, la persona que lo detecta debe avisar a la Responsable de Calidad de turno para que registre la novedad en la planilla **Registro de Novedades (FO.ADM.04/2)** y contacte al proveedor adecuado. Una vez efectuada la reparación, la Responsable de Calidad de turno debe revisar y aprobar el servicio recibido y dejarlo asentado en la planilla mencionada.

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Registros Mantenimiento Preventivo	Responsa- bles de Calidad	Papel	Por fecha	Libre	Responsa- bles de Calidad	Calidad	3 años	Dstrucción
Registro de Novedades	Responsa- bles de Calidad	Papel	Por fecha	Libre	Responsa- bles de Calidad	Calidad	3 años	Dstrucción

Entre los meses de Agosto y Setiembre de 2015 se llevaron a cabo las encuestas de satisfacción de acuerdo a lo planificado, consultando telefónicamente a los clientes de la muestra establecida e ingresando las respuestas en la página de internet.

a. Clientes encuestados

La muestra se compuso de la siguiente forma:

- Clientes de Cuenta Corriente: mínimo 10 % del total de clientes activos al momento de la auditoría, elegidos al azar.
- Clientes con pago por débito o tarjeta de crédito: mínimo 10 % del total de clientes activos al momento de la auditoría, elegidos al azar.
- Clientes pertenecientes a Concordia Ciudad-Oficina: mínimo 20 activos elegidos al azar.
- Clientes pertenecientes a Concordia Ciudad – General: mínimo 20 activos elegidos al azar.
- Clientes pertenecientes a Concordia Ejido: mínimo 20 activos elegidos al azar.

Cant.	Clientes de Cta Cte.	Código
1	Bel Lorena	78
2	Cladera	78
3	Farias Jorge	78
4	Indufor-kolln Daniel-INDRUSTRIAL,FORESTAL	78
5	Noir Jorge	78
6	Quiroga Julian	78
7	Schey Walter	78
8	Zambon Cabrera	78
	Clientes Débito – Crédito	
1	ADENTE MARIA JULIA	55
2	CUBERLI SEBASTIAN JOSE MARIA	55
3	FERLA JUAN BAUTISTA	55
4	GRAZIANO LEONARDO NICOLAS	55
5	LESCANO RAMON ALEJANDRO	55
6	MELGAR NORA CARINA	55
7	MONETTA FRANCISCO OSCAR	55
8	QUIROGA GUILLERMO	55
9	SANCHEZ WALTER OMAR	55
10	TARABINE DARIO RUBEN	55
11	TSCHOPP CRISTHIAN ADRIAN	55
	Clientes Concordia - Oficina	
1	ABALOS BRANDON ANALIA	53
2	ALMIRON FRANCISCO CEFERINO	53
3	AYALA DIEGO ANTONIO	53

4	BARRIOS LUIS ALBERTO	53
5	BERNAOLA GONZALEZ SUSANA EDITH	53
6	BRISMAN LIA NAZARENA	53
7	CAPITANIO FERNANDO	53
8	CHIARELLO PEDRO ESTEBAN	53
9	DE FERRARI ERNESTO JAVIER	53
10	DUPONT NORA MABEL	53
11	FERNANDEZ JOSE ANTONIO	53
12	GALEANO CRISTIAN MARCELO	53
13	GODOY ROSANA BEATRIZ	53
14	GONZALEZ MARIANO JAVIER	53
15	HUDSON NORBERTO OSCAR	53
16	LANER GERARDO JOAQUIN	53
17	LOPEZ ROXANA PATRICIA	53
18	MANZO JUAN	53
19	MEDINA JUAN CARLOS	53
20	MONZON JORGE ANTONIO	53
21	OLACE MATIAS ALBERTO	53
22	PASCARIELLO JOSE LUIS	53
23	PESSOLANI CORA LIS	53
24	RAMALLO LILIANA MABEL	53
25	RIVAROLA DOMINICIANO PEDRO	53
26	ROLON DIEGO RAMON	53
27	SALAZAR ANDREA SILVINA	53
28	SEGOVIA MARIA CLAUDIA	53
29	STABILE NELSON DANIEL	53
30	UGARTEMENDIA LUIS DOMINGO	53
31	VERON SERGIO EMANUEL	53
32	ZARZA ECHAGUE LEANDRO EZEQUIEL	53
	Cientes Concordia - Cobradores	
1	ACOSTA CELSO DANILLO	50
2	PALOPOLO HECTOR DANIEL	50
3	BONATO DAIANA ANTONELLA	52
4	IZAGUIRRE JAVIER MARCELO	52
5	PASSINI CLAUDIA ROXANA	52
6	TRINIDAD HUMBERTO ISMAEL	52
7	PALACIO JOSE ANTONIO	59
8	BORDENAVE IMER LAURO	63
9	FLORES MATIAS NICOLAS	63
10	LOUREYRO ANA CRISTINA	63
11	PEREZ CARLOS LEONARDO EMANUEL	63
12	SILVA PEDRO MODESTO	63
13	MIERES PAOLA ELIZABETH	64

14	PERALTA ANIBAL HECTOR	66
15	ROMERO OSVALDO GUILLERMO	73
16	ROUGIER ELSA NOEMI	74
17	BENITEZ MARIO DANIEL	81
18	ECHEVERRIA ROXANA ALICIA	81
19	LEONARDELLI JORGE CARLOS	81
20	RAYA MARIA DEL ROSARIO	81
21	BOINNARD RENZO ALEJANDRO	82
22	BOGGIA BERTA BEATRIZ	83
23	LARRARTE SALAZAR JOSE MARTIN	83
24	TRIBULATTI MARIA DEL LUJAN	83
25	GOMEZ JORGE RAMON	84
26	SANABRIA MARIA ELENA	84
27	CASTAGNINO JAVIER GASTON	85
28	LUNA OLGA GRACIELA	85
29	TONIOLO STELLA MARIS	85
	Cientes Concordia - Ejido	
1	ABALO RUBEN DARIO	69
2	ASOC.CUERPO DE BOMBEROS DE GRAL. CA	54
3	BENITEZ DOMINGO ALBERTO	54
4	BRIOZZO RAUL ISMAEL	57
5	CETTOUR CARLOS ALFREDO	60
6	CURBELO MARIA JULIETA	54
7	ECKERD MAXIMILIANO	57
8	FONTANA JORGE MIGUEL	69
9	GONZALEZ ALDO DANIEL	57
10	HAFFNER LUIS LEON	69
11	JARA SERGIO RAMON	54
12	LEFFLER RUBEN ALEJANDRO	65
13	LUCERO ANIBAL MARTIN	69
14	MEDINA OMAR ANDRES	54
15	NIZ NICOLAS RAMON	54
16	PASCUCCIello JOSE LUIS	57
17	RAMAYO LEONARDO DANIEL	57
18	RODRIGUEZ LUIS ALBERTO	57
19	SACK RUBEN HAROLDO	69
20	SIANDRA MARIA LUCRECIA	69
21	THOMASOM SEAN MICHAEL	69
22	VERSALI LUIS IGNACIO	65

b. Resultados

Los resultados fueron agrupados por pregunta, cada una de las cuales podía ser evaluada en una escala entre Malo -1- y Excelente -5- obteniéndose los siguientes valores:

N°	Pregunta	Puntaje	%
1	¿cómo evalúa Usted la calidad en la atención (telefónica y/o personal)?	4,34	87%
2	¿cómo evalúa Usted la claridad de las explicaciones con respecto al seguro solicitado?	4,17	83%
3	¿cómo evalúa Usted la variedad y cantidad de las coberturas y servicios ofrecidos?	4,03	81%
4	¿cómo evalúa Usted nuestros precios con respecto a los de la competencia?	4,08	82%
5	¿cómo evalúa Usted la forma en que sus consultas fueron respondidas?	4,28	86%
6	¿cómo evalúa Usted la comodidad de las instalaciones de nuestra oficina (iluminación, asientos, tiempos de espera)?	4,26	85%
7	¿cómo evalúa Usted los medios ofrecidos para pagar las cuotas?	4,20	84%
8	¿cómo evalúa Usted la atención al momento de realizar su pago en la oficina?	4,48	90%
9	¿cómo evalúa Usted la atención de nuestro cobrador a domicilio?	4,48	90%
	Promedio	4,24	85%

c. Análisis de aspectos a mejorar y Planes de Acción

Se considera que el % promedio de satisfacción obtenido es aceptable; sin embargo, se decidió analizar los aspectos cuyos valores de evaluación promedio son inferiores a 85 %; se analizó cada situación en particular y se tomaron las decisiones de acción que a continuación se detallan.

Pregunta	Puntaje obtenido	Análisis del puntaje	Acción a tomar	Responsable	Fecha prevista
2	83	Muchas veces las Auxiliares de Atención al Público dan por sobreentendido que la gente conoce conceptos sobre seguros y en realidad no es así.	<ul style="list-style-type: none"> Generar un volante, folleto o similar (parecido al utilizado para RC) con información que explique claramente las diferentes ampliaciones de cobertura Prestar especial atención al momento de tener que explicar los alcances y limitaciones de la cobertura 	<ul style="list-style-type: none"> Alejandro Valeria 	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre 2015 02/11/2015
3	81	Aplica el mismo análisis efectuado para la pregunta anterior	• Idem anterior	---	---
4	82	A pesar de que lo preguntamos, somos conscientes de que los clientes siempre expresan que los precios se podrían mejorar.. Además, por comparaciones realizadas con respecto a los precios de la competencia, sabemos que nuestras tarifas son adecuadas.	Ninguna	---	---

7	84	<p>Los medios ofrecidos cubren la totalidad de la oferta posible. Sin embargo, existen problemas para pagar por Pago Fácil, atribuibles a dicha empresa pero con impacto directo sobre nosotros.</p>	<p>Ofrecer descuentos por pago con tarjetas de débito o crédito y por "Pago mis cuentas", a través de homebanking.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alejandro 	<ul style="list-style-type: none"> • Diciembre 2015
---	----	--	--	---	--

d. Análisis de la metodología utilizada.

- Si bien se trata de la primera vez que hacemos una encuesta de este tipo, al ver los resultados notamos que nos hubiera gustado tener mayor estratificación o segmentaciones por cobrador, por zona, etc. para poder hacer un análisis más detallado.
- También con respecto a las preguntas, las mismas deberán expresarse mejor, de manera que pueda obtenerse mayor cantidad de información.
- Los puntos anteriores serán tenidos en cuenta al planificar y efectuar la encuesta del año que viene.

Fecha:	Firma Responsables de Calidad	Firma Director



Organización EL GALPON

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Fecha: 18/03/2016
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.CAL.06_2

Estimado Cliente:

Nos interesa conocer su opinión sobre los productos y el servicio que le estamos brindando. Le solicitamos responder las siguientes preguntas:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Al momento de contratar un seguro, ¿cómo evalúa Ud.:					
la calidad en la atención (telefónica y/o personal)?					
la variedad y cantidad de las coberturas y servicios ofrecidos?					
la claridad de las explicaciones con respecto al seguro solicitado?					
nuestros precios con respecto a los de la competencia?					
la forma en que sus consultas fueron respondidas?					
la comodidad de las instalaciones de nuestra oficina (iluminación, asientos, tiempos de espera)?					
los medios ofrecidos para pagar las cuotas?					
la atención al momento de realizar su pago en la oficina?					
la atención de nuestro cobrador a domicilio?					

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Si en algún momento nos ha presentado alguna queja en la oficina, ¿cómo evalúa Ud:					
la atención en la recepción de la queja?					
la velocidad de respuesta a su queja?					
la calidad de las respuestas recibidas a su queja (en general)?					



**Procedimiento
DETERMINACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

Fecha: 15/10/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 3
Código: PR.CAL.06

Revisó		Aprobó	
Responsable Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
15/10/15	01	Emisión

1. ALCANCE

Todos nuestros clientes, de acuerdo a las muestras establecidas.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para la Responsable de Calidad de turno y la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DESARROLLO

3.1 Encuestas anuales

Para realizar el seguimiento de la percepción de los clientes acerca de cómo la organización cumple con sus requisitos, las Responsables de Calidad realizan un relevamiento a una muestra de los clientes de la empresa, como mínimo una vez por año, cuyos resultados se utilizan para elaborar el **Índice de Satisfacción**.

Para determinar la muestra las Responsables de Calidad tienen en cuenta los siguientes lineamientos:

- Clientes de Cuenta Corriente: 10 % del total de clientes existentes al momento de la auditoría, elegidos al azar.
- Clientes con pago por débito o tarjeta de crédito: 10 % del total de clientes existentes al momento de la auditoría, elegidos al azar.
- Clientes pertenecientes a Concordia Ciudad-Oficina: 20 elegidos al azar.
- Clientes pertenecientes a Concordia Ciudad – General: 20 elegidos al azar.
- Clientes pertenecientes a Concordia Ejido: 20 elegidos al azar.

Una vez determinados los clientes a quienes se les va a efectuar el relevamiento, la Responsable de Calidad de turno hace un listado con los mismos y remite una copia al Director para su conocimiento. Luego comienza con la ejecución de las encuestas de manera telefónica.

Las preguntas a contestar están previamente cargadas en una aplicación dentro de Gmail. A medida que recibe las respuestas, la Responsable de Calidad las registra en la aplicación prevista. Finalizada la carga de todas las respuestas, exporta los resultados a una planilla Excel y procede a calcular el **Índice de Satisfacción**.

3.2 Encuestas continuas

En el momento de hacerse presente cualquier cliente en la oficina, la organización lo invita a responder –si así lo desea- una encuesta con las mismas preguntas de la encuesta anual (Encuesta de Satisfacción de Clientes, **FO.CAL.06_2**). Las encuestas respondidas son ingresadas en Gmail por la Responsable de Calidad de turno, en un archivo complementario al de la encuesta anual. Los resultados, que se van acumulando, se exportan a Excel y procesan todos los meses para luego calcular el **Indicador Complementario de Satisfacción**.

3.3 Análisis de Resultados

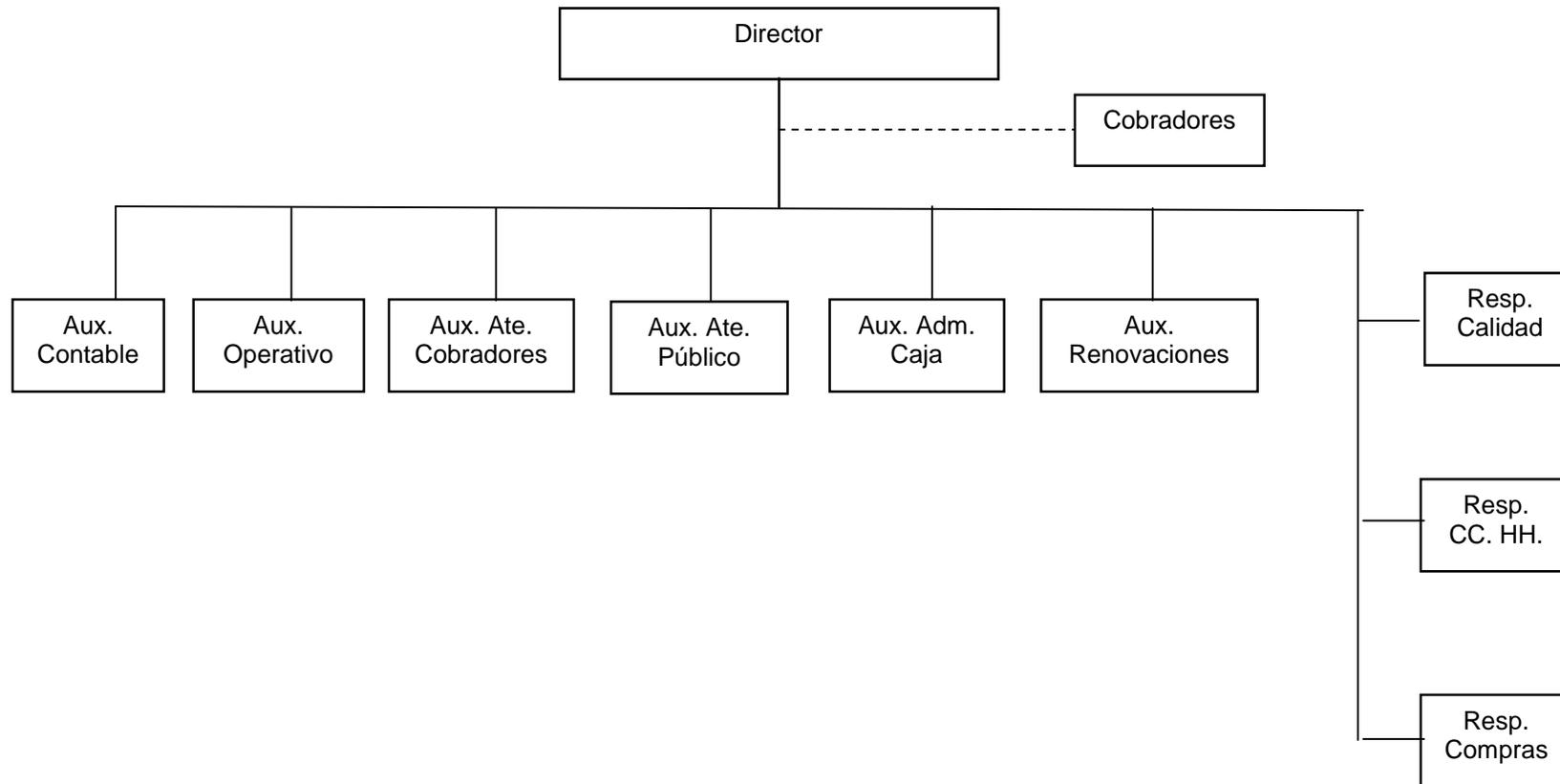
Los resultados de la encuesta anual son analizados por las Responsables de Calidad junto con la Dirección y se genera un **Informe de Satisfacción de**

Clientes (FO.CAL.06_1) que contiene un detalle de la muestra utilizada (listado de clientes), resumen de los resultados, análisis de los mismos y el detalle de las acciones a tomar para mejorar los aspectos más débiles, así como los plazos y responsables de implementarlas.

Los resultados de las encuestas continuas son revisados mensualmente por las Responsables de Calidad y la Dirección, a medida que se van generando. Si se resolviera iniciar alguna acción adicional a las indicadas en el Informe Final del año en curso, se hace una adenda a dicho informe, detallando el análisis, acción, plazos y responsable de la misma.

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Encuestas de Satisfacción	Responsable de Calidad	Papel/ Gmail	Por fecha	Libre	Responsable de Calidad	PC Calidad	3 años	Dstrucción
Resultados exportados	Responsable de Calidad	Excel	Por fecha	Libre	Responsable de Calidad	PC Calidad	3 años	Dstrucción
Informe de Satisfacción de Clientes	Responsable de Calidad	Papel	Por fecha	Libre	Responsable de Calidad	Calidad	3 años	Dstrucción



NOTA: En cualquiera de los documentos del Sistema de Calidad, al identificarse la función acompañada con (*), se está indicando que la tarea la realiza esta persona en particular



ORGANIGRAMA

Fecha: 20/04/2015
Revisión: 01
Página: 2 de 2
Código: FO.GCH.01_1

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firmas	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
20/04/15	01	Emisión



Organización EL GALPON

PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto:

Fecha de creación/modificación:

Reporta a:

Puestos que le reportan:

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida):

Sexo (preferido):

Estado civil (preferido):

Horario de trabajo:

Requisitos de Educación

Requisitos de Experiencia

Formación/Conocimientos Deseados

Habilidades/Capacidades Deseadas

Responsabilidades

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN

Fecha: 26/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_4

Instrucciones de llenado

Tema a capacitar: indicar nombre del curso, actividad o conocimientos que se considera necesario recibir

Capacitador propuesto: nombre de la persona (interna o externa) o institución que podría brindar la capacitación solicitada

Destinatarios: Nombre de cada una de las personas o referencia al Puesto de Trabajo que deberían recibir la capacitación solicitada.

Justificación: breve descripción de porqué se considera importante recibir la capacitación solicitada. ¿Qué se espera mejorar?

Fecha:	Responsable del requerimiento:
1	Tema a capacitar:
	Destinatarios:
	Docente propuesto:
	Justificación:
Aceptado por Director: SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Porqué NO:	
2	Tema a capacitar:
	Destinatarios:
	Docente propuesto:
	Justificación:
Aceptado por Director: SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Porqué NO:	
3	Tema a capacitar:
	Destinatarios:
	Docente propuesto:
	Justificación:
Aceptado por Director: SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Porqué NO:	



PLAN DE CAPACITACIÓN 2016
(actualizado al 10/06/2016)

Fecha: 26/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_5

#	TEMAS	Objetivos	Duración	Dirigido a:	Capacitador	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
1	Sistema de Calidad: Políticas y Objetivos, Procedimientos, Responsabilidad del puesto de trabajo	Mejorar los indicadores de desempeño y objetivos relacionados con la satisfacción del cliente	4 horas	Todo el personal	Ing. Osvaldo Cornejo									
2	Cobertura de Combinado Familiar e Integral de Comercio	Incrementar ventas en estas secciones con mayor asesoramiento	6 horas	Todo el personal	Plataforma elearning RUS									
3	Atención, liquidación y pagos de siniestros en Combinado Familiar e Integral de Comercio	Lograr mejor atención y consecuente aumento de la satisfacción del cliente	4 horas	Todo el personal	Luisina Manzur y Martín Ramos de RUS									
4	Canales para encontrar información sobre coberturas de Ramas Varias y a quien consultar	Incrementar calidad de atención y consecuentes ventas de estas coberturas	3 horas	Todo el personal	Lic. Marcelo Granillo de RUS									
5	Trabajo en equipo	Mejorar indicadores de desempeño	28 horas	Todo el personal	Lic. Fabián Tissoco									
6	Manejo del tiempo y Organización de tareas	Mejorar indicadores de desempeño	12 horas	Todo el personal	Lic. Fabián Tissoco									
7														
8														
9														

Aprobación Director

Firma	Fecha
-------	-------

Ref:

	Planificada
	Replanificada
	Cancelada
	Ejecutada



PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 2
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Auxiliar Administrativo de Caja**

Fecha de creación/modificación: 23/09/2015

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): Máximo 55 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: 4 horas s/turno

Requisitos de Educación

Secundario completo con orientación administrativa contable o carreras y/o cursos afines.

Requisitos de Experiencia

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC

Programas específicos (SIS)

Paquete Office (Word, Excel, Power Point e Internet)

Manejo de planillas contables

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo

Buen trato y cordialidad

Paciente

Buena comunicación

Responsabilidades

Cargar las cobranzas del turno de atención al público en SIS

Liquidar cobranza general

Copiar en planilla Rendiciones la totalidad de la cobranza del turno

Controlar las cajas diarias

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



Organización EL GALPON

PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 2
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Auxiliar de Atención al Público**

Fecha de creación/modificación: 23/09/2015

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): 20 a 40 años

Sexo (preferido): Femenino

Estado civil (preferido): indistinto

Horario de trabajo: s/turno

Requisitos de Educación

Secundario completo con orientación administrativa contable o carreras y/o cursos afines.

Requisitos de Experiencia

Ninguna

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC,
programas específicos (SIS)
Paquete Office (Word, Excel, Power Point e Internet)

Habilidades/Capacidades Deseadas

Buen trato en atención a clientes.
Buena comunicación
Paciencia
Trabajo en equipo

Responsabilidades

Emitir pólizas y endosos en gral.
Cobranza
Registrar operaciones
Recibir y atender llamadas
Archivar documentación de procesos pendientes
Controlar su caja

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



Organización EL GALPON

PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Auxiliar Contable**

Fecha de creación/modificación: 23/09/2015

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): Máximo 55 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: 4 horas s/turno

Requisitos de Educación

Secundario completo, preferentemente con estudios Terciarios o Universitarios con orientación contable-administrativa

Requisitos de Experiencia

Ninguna

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC,

Programas específicos (SIS; aplicativos AFIP e impositvos en gral.)

Paquete Office

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo.

Responsabilidades

Confeccionar cajas diarias de cada turno

Hacer rendiciones periódicas en SIS

Hacer depósitos en entidades bancarias y recaudadoras

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 2
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Auxiliar Atención Cobradores**

Fecha de creación/modificación: 23/09/2015

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): Máximo 55 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: 4 hs s/turno

Requisitos de Educación

Secundario completo con orientación administrativa contable o carreras y/o cursos afines.

Requisitos de Experiencia

Ninguno

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC

Programas específicos (SIS)

Paquete Office (Word, Excel, Power Point e Internet)

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo.

Buen trato y cordialidad

Paciencia

Buena comunicación

Responsabilidades

Atender cobradores

Verificar rendiciones

Cargar las cobranzas de cobradores del turno en SIS

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Auxiliar Operativo**

Fecha de creación/modificación: 23/09/2015

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): maximo 55 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: s/turno jornada 5 hs.

Requisitos de Educación

Secundario completo con orientación administrativa contable o carreras y/o cursos afines.

Requisitos de Experiencia

Ninguno

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC

Programas específicos (SIS)

Paquete Office (Word, Excel, Power Point e Internet)

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo.

Responsabilidades

Imprimir recibos mensuales y de renovaciones

Colocar avisos de aumentos

Imprimir, ordenar y repartir renovaciones

Solicitar insumos críticos a RUS

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Auxiliar de Renovaciones**

Fecha de creación/modificación: 23/09/2015

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): Máximo 55 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: s/disposición de tiempo

Requisitos de Educación

Secundario completo con orientación administrativa contable o carreras y/o cursos afines.

Requisitos de Experiencia

Ninguno

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC

Programas específicos (SIS)

Paquete Office (Word, Excel, Power Point e Internet)

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo

Responsabilidades

Verificar, modificar y activar renovaciones en SIS

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Cobradores**

Fecha de creación/modificación: 23/09/2015

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): 21 a 60 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: 6 a 8 horas diarios

Requisitos de Educación

Secundario completo

Requisitos de Experiencia y otros

Movilidad propia, carnet vigente y condición fiscal requerida (Monotributista o Responsable Inscripto preferentemente).

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC

Programas específicos (SIS)

Paquete Office (Word, Excel, Power Point e Internet)

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo.

Excelente trato personal,

Capacidad de organizar sus rutas de cobranza

Responsabilidades

Realizar cobranza en la zona correspondiente de forma ordenada y eficaz,.

Demostrar buena atención y predisposición en la atención del cliente con el fin de mantener e incrementar la cartera de clientes

Dejar aviso de visita por lo menos dos veces en caso de no encontrar al cliente

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



Organización EL GALPON

PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Responsable de Compras**

Fecha de creación/modificación: 11/01/2016

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): 21 a 60 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: 6 a 8 horas diarios

Requisitos de Educación

Secundario completo

Requisitos de Experiencia y otros

Ninguno

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC

Paquete Office (Word, Excel, Power Point e Internet)

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo.

Capacidad de análisis de las necesidades de stock

Capacidad de negociación

Responsabilidades

Recibir y gestionar los requerimientos de compras y de pedidos a RUS

Seleccionar proveedores nuevos y evaluar el desempeño de los existentes

Solicitar presupuestos, cuando corresponda, y seleccionar los más convenientes

Activar las compras a proveedores y pedidos a RUS

Mantener actualizados y ordenados los registros solicitados por el Procedimiento de Compras

Firma del Responsable de Capital Humano

Firma Director



PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Responsable de turno de Calidad**

Fecha de creación/modificación: 11/01/2016

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): 21 a 60 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: 6 a 8 horas diarios

Requisitos de Educación

Secundario completo

Requisitos de Experiencia y otros

Ninguno

Formación/Conocimientos Deseados

ISO 9001

Procedimientos del Sistema de Calidad de El Galpón

Análisis de Causa Raíz

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo.

Responsabilidades

Generar y/o actualizar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Coordinar la realización y procesamiento de las encuestas de satisfacción de clientes

Gestionar las no conformidades del sistema de calidad

Actuar de nexo con el área de calidad de RUS y el ente certificador.

Coordinar la realización de las auditorías internas con RUS

Analizar la información sobre quejas

Reunir la información necesaria para que la Dirección realice las revisiones periódicas del Sistema de Calidad

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



PERFIL DE PUESTO

Fecha: 23/09/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.GCH.01_2

Nombre del puesto: **Responsable de turno de Capital Humano**

Fecha de creación/modificación: 11/01/2016

Reporta a: **Director**

Puestos que le reportan: **No aplica**

Condiciones para el Puesto de Trabajo

Edad (preferida): 21 a 60 años

Sexo (preferido): Indistinto

Estado civil (preferido): Indistinto

Horario de trabajo: 6 a 8 horas diarios

Requisitos de Educación

Secundario completo

Requisitos de Experiencia y otros

Ninguno

Formación/Conocimientos Deseados

Manejo de PC

Programas específicos (SIS)

Paquete Office (Word, Excel, Power Point e Internet)

Habilidades/Capacidades Deseadas

Trabajo en equipo.

Excelente trato personal,

Buena comunicación

Responsabilidades

Mantener actualizado el Organigrama y someterlo a la aprobación del Director

Mantener actualizados los Perfiles de Puesto o confeccionar Perfiles nuevos si es necesario

Entrevistar y seleccionar nuevo personal

Mantener los registros de educación y experiencia de todo el personal

Realizar y registrar las charlas de inducción al personal nuevo

Relevar y analizar las necesidades de capacitación de todo el personal

Planificar y coordinar la ejecución de las actividades de capacitación acorde a la planificación

Asegurar que se evalúa la eficacia de las capacitaciones realizadas

Firma del Responsable de Recursos Humanos

Firma Director



Organización EL GALPON

**Procedimiento
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO**

Fecha: 20/01/2016
Revisión: 02
Página: 1 de 4
Código: PR.GCH.01

Revisó		Aprobó	
Responsable Calidad	Firma	Responsable Personal	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
23/09/2015	01	Emisión
20/01/2016	02	Se agrega el formulario para Plan de Inducción (FO.GCH.01_3) y se recodifica la Planilla de Asistencia (FO.GCH.01_6).

1. ALCANCE

Todo el personal de la organización involucrado en actividades que puedan afectar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para el Director y el Responsable de turno de Capital Humano.

3.1 Definición de las competencias

La estructura organizacional de la empresa está documentada en el **Organigrama (FO.GCH.01_1)**, cuya confección y actualización están a cargo de los Responsables de Capital Humano.

Para todos y cada uno de los puestos de trabajo mostrados en dicho Organigrama, los Responsables de Capital Humano confeccionan los Perfiles de Puesto (**FO.GCH.01_2**). Para cada uno de esos puestos se determinan los requisitos de Educación, Experiencia, Formación/Conocimientos Deseados y Habilidades, además de puntualizarse las responsabilidades más importantes del puesto.

Estos Perfiles son controlados y aprobados por el Director y son revisados, actualizados en caso de ser necesario y vueltos a aprobar por el Director en forma anual y cada vez que:

- Se agregan, modifican o eliminan puestos de trabajo.
- Se determinan cambios en la estructura Organizacional
- Se determinan nuevos objetivos o estrategias organizacionales que impliquen cambios en la estructura o en algún puesto de trabajo.
- Se modifican procesos que aplican a nuevas habilidades o aptitudes a desarrollar en el personal que ocupa el puesto de trabajo.

Tanto los antecedentes de educación como los de experiencia (CV) y copias de certificados de formación externa se archivan en los **Legajos** de cada empleado.

3.2 Selección de Personal e Inducción

Si se determinara que, para cubrir las necesidades de competencia, se debe tomar nuevo personal, el Responsable de turno de Capital Humano –junto con el Director– entrevistan y seleccionan al personal necesario para cubrir la vacante, tomando como referencia los requisitos del Perfil de Puesto. Si el Perfil de Puesto no existiera por tratarse de una nueva función dentro de la empresa, el mismo debe definirse antes de iniciar el proceso de selección (ver **3.1**).

Las Responsable de turno de Capital Humano, dependiendo del puesto que se necesite cubrir, preparan un **Plan de Inducción (FO.GCH.01_3)**, específico para la persona ingresante.

Una vez dado de alta, el personal ingresante recibe una o varias charla/s por parte de las Responsables de turno de Capital Humano, de acuerdo a lo planificado previamente, sobre la organización, su filosofía de trabajo y su sistema de calidad y se explica la importancia del desarrollo de las actividades en conformidad con la Política de Calidad y con los requisitos de dicho sistema.

Además, se puntualizan los roles y responsabilidad del puesto de trabajo a cubrir. La asistencia a dichas charlas se registra en el mismo **Plan de Inducción**.

3.3 Detección de las necesidades de formación

Todos los años, las Responsables de turno de Capital Humano se reúnen con los empleados y completan el formulario **Requerimientos de Capacitación (FO.GCH.01_4)** con las necesidades de formación para cada empleado, de manera de cumplir con los requisitos de formación de los Perfiles de Puesto. Las necesidades relevadas son puestas luego a consideración y aprobación del Director.

3.4 Planificación y Ejecución de las actividades de capacitación

Tomando como base la información de los Requerimientos de Capacitación aprobados, las Responsables de Capital Humano confeccionan un **Plan de Capacitación (FO.GCH.01_5)** para la totalidad de la organización, en el que se resumen las actividades, el personal a ser capacitado y los meses tentativos de realización.

Una vez completado el plan con toda la información precedente es puesto a consideración del Director para su aprobación.

Aprobado el Plan, las Responsables de Capital Humano deben coordinar el desarrollo de las actividades planificadas y hacer registrar su ejecución en las **Planillas de Asistencia (FO.GCH.01_6)**, que luego archivan.

Si por alguna razón debiera hacerse alguna capacitación fuera de lo planificado también debe quedar asentada en las Planillas de Asistencia.

En el caso de que la actividad de capacitación se realice fuera de la empresa, se deben archivar copias de los certificados correspondientes.

3.4 Evaluación de la efectividad de las actividades de formación

La modalidad de evaluación es determinada en cada oportunidad por el Responsable de Capital Humano, pudiendo optar, entre otras, por:

- exámenes pre y post capacitación,
- seguimiento e informe del supervisor sobre mejoras en el desempeño,
- pruebas en el lugar de trabajo,

Independientemente de la modalidad elegida, las evaluaciones deben registrarse en el formulario **Evaluación Eficacia Capacitación (FO.GCH.01_7)**.

3. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Organigrama	Responsable Capital Humano	Papel y Software	No aplica	Libre	Responsable Capital Humano	CCHH	Actual	Archivo Pasivo
Perfiles de Puesto	Responsable Capital Humano	Papel y Software	Por puesto	Libre	Responsable Capital Humano	CCHH	Actual	Archivo Pasivo
Legajos de empleados	Responsable Capital Humano	Papel	Por empleado	Restrin- gido	Responsable Capital Humano	CCHH	Permanente	No aplica
Plan de Inducción	Responsable Capital Humano	Papel	Por actividad y por fecha	Libre	Responsable Capital Humano	CCHH	3 años	Archivo Pasivo
Requerimientos de Capacitación	Responsable Capital Humano	Papel	Por empleado	Restrin- gido	Responsable Capital Humano	CCHH	3 años	Archivo Pasivo
Plan de Capacitación	Responsable Capital Humano	Papel y Software	Por año	Libre	Responsable Capital Humano	CCHH	3 años	Archivo Pasivo



Organización EL GALPON

Procedimiento GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Fecha: 20/01/2016
Revisión: 02
Página: 4 de 4
Código: PR.GCH.01

Planillas de Asistencia	Responsable Capital Humano	Papel	Por actividad y por fecha	Libre	Responsable Capital Humano	CCHH	3 años	Archivo Pasivo
Evaluación Eficacia Capacitación	Responsable Capital Humano	Papel	Por actividad y por fecha	Restringido	Responsable Capital Humano	CCHH	3 años	Archivo Pasivo



PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 1
Código: FO.CAL.04_1

Proceso a auditar	2016											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Atención al Público												
Renovaciones												
Endosos												
Cobranzas												
Administración												
Mantenimiento												
Capital Humano												
Calidad												
Dirección												

Fecha:

Aprobación **Responsables de Calidad**

	AGENDA DE AUDITORÍA	Fecha: 04/11/2015 Revisión: 01 Página: 1 de 1 Código: FO.CAL.04_2
---	----------------------------	--

Auditoría: Mes_2016

Objetivos:

- Determinar el grado de conocimiento e implementación en toda la organización de los requisitos normativos aplicables (Política y Objetivos de Calidad, Control de Documentos y Registros, Producto No Conforme, Auditorías Internas, Acciones Correctivas y Preventivas, Quejas)
- Determinar el grado de implementación y adecuación de los procedimientos específicos aplicables a cada proceso en particular.

Auditor/es:

Fecha	Hora	Actividad	Proceso	Temas/Documentos a auditar
		Reunión Inicial	Todos	No aplica
		Auditoría	Atención al Público	Pólizas Nuevas
		Auditoría	Renovaciones	Renovaciones
		Auditoría	Endosos	Endosos
		Auditoría	Cobranzas	Gestión de Cobranzas, Recibos
		Auditoría	Administración	Compras, Proveedores, Comisiones
		Auditoría	Mantenimiento	Mantenimiento
		Auditoría	Capital Humano	Gestión del Capital Humano
		Auditoría	Calidad	Control Documentos y Registros, Producto No Conforme, Auditorías Internas, Acciones Correctivas y Preventivas, Quejas, Satisfacción de Clientes
		Auditoría	Dirección	Revisión por la Dirección, Política y Objetivos de Calidad
		Reunión Final	Todos	No aplica

Fecha:	Aprobación Responsables de Calidad
--------	------------------------------------

	INFORME DE AUDITORÍA	Fecha: 04/11/2015 Revisión: 01 Página: 1 de 1 Código: FO.CAL.04_3
---	-----------------------------	--

Objetivo: determinar el grado de implementación de los procedimientos del SGC.

Proceso auditado:	
Responsable proceso:	
Fecha Auditoría:	Código Auditoría:
Auditor/es:	
Objetivo de la Auditoría: Determinar el grado de implementación y adecuación de los procedimientos específicos aplicables al sector (Elaboración y Control Documentos, Control Registros, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas, Auditorías Internas, Satisfacción de Clientes, Gestión de Reclamos, Revisión por la Dirección Indicadores y Objetivos de Calidad) y de los procedimientos normativos.	
Descripción del los Hallazgos	Categoría

Categoría: **OM:** Oportunidad de Mejora; **OBS:** Observación; **NC:** No Conformidad

Conclusión:	
Fecha del Informe:	Firma auditor/es



Organización EL GALPON

Procedimiento AUDITORÍAS INTERNAS

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 3
Código: PR.CAL.04

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión

1. ALCANCE

La planificación, ejecución y registro de las auditorías internas de todas las actividades y procesos comprendidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para las Responsables de Calidad, el personal de la organización y los auditores de Río Uruguay Seguros.

3. DESARROLLO

3.1 Programación de auditorías

Las Responsables de Calidad preparan en conjunto, aprueban y dan a conocer al resto de la organización, el **Plan Anual de Auditorías Internas** (FO.CAL.04_1), que debe contemplar que todos los procesos del sistema de calidad se auditen por lo menos una vez al año.

3.2 Designación del equipo auditor

Las auditorías internas de Organización El Galpón son llevadas a cabo por personal del cuerpo de auditores de Río Uruguay Seguros, quienes cuentan con la calificación y experiencia necesarias (ver 3.7).

Previo a cada auditoría anual, las Responsables de Calidad coordinan con el Asistente de Calidad de Río Uruguay Seguros las fechas y disponibilidad de auditores. Una vez definidos, esos datos se vuelcan a la **Agenda de Auditoría** (FO.CAL.04_2), que se comunica dentro de la organización y, por correo electrónico, a los auditores participantes.

Dado que para la Organización El Galpón se trata de auditores externos, se verifica la exigencia de que los auditores no auditen su propio trabajo.

3.3 Preparación

Previo a cada auditoría, las Responsables de Calidad ponen a disposición de los auditores RUS toda la documentación vigente aplicable a los procesos del Sistema de Calidad, incluyendo un detalle de las Acciones correctivas y/o preventivas abiertas, para que ellos puedan analizar y preparar adecuadamente la auditoría.

3.4 Desarrollo de la auditoría

a) Reunión inicial

En la fecha y hora estipuladas en la Agenda de Auditoría, el o los auditores RUS conducen la reunión inicial de la auditoría con la presencia del personal de la organización a ser auditado.

Se mencionan el objetivo y alcance de la auditoría, se aclaran las dudas y se terminan de acordar los horarios de la agenda de auditoría, incluyendo el horario para la reunión final.

b) Investigación

El o los auditores investigan las actividades desarrolladas en el proceso auditado y verifica las evidencias objetivas, contrastándolas con los requisitos normativos establecidos y la documentación aplicable a las mismas (Procedimientos e Instructivos, entre otros).

Si en el área auditada existen Acciones Correctivas abiertas (ver Procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas, PR.CAL.05**), el auditor analiza las evidencias y, de ser el caso, procede a cerrar las mismas.

c) No conformidades detectadas

En el caso de detectarse No conformidades, el o los auditores deben iniciar un **Informe de No Conformidad** (ver Procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas**).

d) Reunión final

El o los auditores RUS conducen la reunión final en la que exponen los resultados de la auditoría al personal auditado, realizan las sugerencias u observaciones para mejorar algún aspecto de la gestión de la organización -si las hubiera- y detallan (verbalmente) las No Conformidades encontradas.

3.5 Informe de auditoría

El o los auditores RUS confeccionan los **Informes de Auditoría** (FO.CAL.04_3), a los cuales anexan los Formularios de No Conformidad, uno por cada No Conformidad encontrada. Este Informe, junto con los formularios, los entregan a las Responsables de Calidad para su archivo.

3.6 Seguimiento y cierre de No Conformidades

Se realiza según lo indicado por el Procedimiento **No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**.

3.7 Calificación de auditores

El personal convocado como auditor debe cumplir con los siguientes requisitos:

a) Educación:

- ✓ Estudios universitarios completos, preferentemente con especialización en Gestión de Calidad.
- ✓ Asistencia a los siguientes cursos:
 - Introducción a ISO 9001.
 - Formación de auditores internos.

b) Participación en auditorías:

- ✓ Realizar al menos dos auditorías por año.

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Plan Anual de Auditorías	Responsables Calidad	Papel	Por Año	Calidad	Responsable Calidad	Calidad	3 años	Dstrucción
Agenda de Auditorías	Responsables Calidad	Papel	Por Fecha	Calidad	Responsable Calidad	Calidad	3 años	Dstrucción
Informes de Auditorías	Auditores	Informático	Por Fecha	Calidad	Responsable Calidad	Calidad	3 años	Dstrucción
Antecedentes de Auditores Internos	Responsables Calidad	Papel	Por Fecha	Calidad	Responsable Calidad	Calidad	3 años	Dstrucción



Organización EL GALPON

**Procedimiento
ACCIONES CORRECTIVAS
Y PREVENTIVAS**

Fecha: 04/11/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 4
Código: PR.CAL.05

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
04/11/15	01	Emisión

1. ALCANCE

Todos los procesos y personal de la organización comprendidos dentro del sistema de gestión de calidad.

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para el personal de todas las áreas.

3. DESARROLLO

a. Definiciones

No Conformidad (NC): incumplimiento de un requisito especificado. Su resolución puede implicar la toma de acciones inmediatas y/o acciones correctivas.

Acción inmediata (AI): acción de corrección tomada para eliminar la No Conformidad.

Acción Correctiva (AC): acción tomada para eliminar la causa raíz de una No Conformidad de manera de evitar que ésta vuelva a ocurrir.

Observación (OBS): situación en la que existe riesgo de que se presente una No Conformidad. Su resolución puede implicar la toma de acciones preventivas.

Acción Preventiva (AP): acción tomada para eliminar la causa raíz de una Observación (potencial No Conformidad) de manera de evitar que ocurra.

b. No Conformidades

Registro

Cuando se presenta una No Conformidad en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, es responsabilidad de la persona que la detecta informar a la Responsable de Calidad de turno para que la registre en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones (FO.CAL.05_1)** y la derive a quien corresponda.

En el caso particular de las No Conformidades de auditorías internas, deben ser registradas por los auditores que las detectan.

Revisión de la NC y análisis de causas

El personal involucrado en la No Conformidad presentada debe analizar si corresponde tomar una acción inmediata para eliminar la No Conformidad. En caso de tomar una acción la debe registrar en el formulario y, luego, analizar la causa raíz de la No Conformidad, registrando también dicho análisis en el formulario.

A continuación debe evaluar la necesidad de tomar acciones correctivas para evitar que la No Conformidad vuelva a presentarse. Si decide no tomar una acción correctiva lo debe dejar registrado en el formulario.

Determinación de la acción correctiva

En caso de decidir la toma de acciones, el personal involucrado en la No Conformidad presentada debe determinar la acción a implementar, así como el plazo y responsable de su implementación, registrando toda esta información en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones**.

Verificación del resultado de las acciones tomadas

Las Responsables de Calidad llevan una planilla **Seguimiento de No Conformidades (FO.CAL.05_2)**, en la que resumen las NC presentadas, la decisión de tomar acciones y los plazos comprometidos por el personal involucrado.

Al producirse el vencimiento de dichos plazos, las Responsables de Calidad deben verificar, por si mismas o a través de los auditores, si las acciones comprometidas fueron o no implementadas, asentando el resultado en el campo previsto en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones** y actualizando la planilla de seguimiento. Además, considerando la naturaleza de la No Conformidad y de la acción implementada, debe definir y registrar el plazo para verificar la eficacia de dicha acción.

Si se verifica que la acción no se implementó dentro del plazo previsto, la Responsable de Calidad debe asentarlo en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones** y emplazar al responsable de implementación para que lo haga de manera inmediata.

Verificación de la eficacia de las acciones tomadas

Vencido el plazo establecido para cada caso, las Responsables de Calidad deben verificar si la acción implementada resultó eficaz, para lo cual evalúa que la misma No Conformidad no se haya vuelto a presentar. También debe registrar el resultado de dicha verificación en el campo correspondiente del **Formulario de No Conformidades/Observaciones** y actualizar la planilla de seguimiento.

En caso que haya sido eficaz, la No Conformidad se considera cerrada. Si, por el contrario, no es eficaz, se debe iniciar un nuevo **Formulario de No Conformidades/Observaciones** y repetir todo el procedimiento.

c. Observaciones

Registro

Cuando se presenta una Observación en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, es responsabilidad de la persona que la detecta informar a la Responsable de Calidad de turno para que la registre en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones** y la derive a quien corresponda.

En el caso particular de las Observaciones de auditorías internas, deben ser registradas por los auditores que las detectan.

Revisión de la Observación y análisis de causas

El personal involucrado en la Observación presentada debe analizar la causa raíz de la Observación y registrar dicha causa en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones**.

A continuación debe evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas para evitar que la No Conformidad se presente. Si decide no tomar una acción preventiva lo debe dejar registrado en el formulario.

Determinación de la acción preventiva

En caso de decidir la toma de acciones, el personal involucrado en la Observación presentada debe determinar la acción a implementar, así como el plazo y responsable de su implementación, registrando toda esta información en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones**.

Verificación del resultado de las acciones tomadas

Las Responsables de Calidad llevan una planilla **Seguimiento de Observaciones (FO.CAL.05_3)**, en la que resumen las Observaciones presentadas, las decisiones sobre la toma de acciones y los plazos comprometidos por el personal involucrado.

Al producirse el vencimiento de dichos plazos, las Responsables de Calidad deben verificar, por si mismo o a través de los auditores, si las acciones comprometidas fueron o no implementadas, asentando el resultado en el campo previsto en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones** y actualizando la planilla de seguimiento. Además, considerando la naturaleza de la Observación y de la acción preventiva implementada, debe definir y registrar el plazo para verificar la eficacia de dicha acción.

Si se verifica que la acción no se implementó dentro del plazo previsto, la Responsable de Calidad debe asentarlo en el **Formulario de No Conformidades/Observaciones** y emplazar al responsable de implementación para que lo haga de manera inmediata.

Verificación de la eficacia de las acciones tomadas

Vencido el plazo establecido para cada caso, las Responsables de Calidad deben verificar si la acción implementada resultó eficaz, evaluando que no se haya presentado la No Conformidad que se quería evitar. También deben registrar el resultado de dicha verificación en el campo correspondiente del **Formulario de No Conformidades/Observaciones** y actualizar la planilla de seguimiento.

En caso que haya sido eficaz, la Observación se considera cerrada. Si, por el contrario, no es eficaz, es decir que se presentó la No Conformidad que se quería evitar, las Responsables de Calidad debe consultar con la Dirección de la empresa el camino a seguir.

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Formulario No Conformidades / Observaciones	Responsable Involucrado	Papel	Por Número	Libre	Responsable Calidad	Archivo Calidad	3 años	Dstrucción
Seguimiento NC y AC	Responsable Calidad	Papel/PC	Por Fecha	Libre	Responsable Calidad	Archivo Calidad	3 años	Dstrucción
Seguimiento OBS y AP	Responsable Calidad	Papel/PC	Por Fecha	Libre	Responsable Calidad	Archivo Calidad	3 años	Dstrucción

	TARJETA MATERIAL NO CONFORME		
Recepción <input type="radio"/>		Prestación del servicio <input type="radio"/>	
Proveedor: _____		Turno: _____	
Remito: _____		Cliente.: _____	
Producto: _____			
Cantidad No Conforme: _____			
Problema: _____ _____			
Detectó: _____		Fecha: _____	
Disposición Final			
Usar como <input type="radio"/> está	Reprocesar <input type="radio"/>	Devolver <input type="radio"/>	Desechar <input type="radio"/>
Cant: _____	Cant: _____	Cant: _____	Cant: _____
Observaciones: _____ _____ _____			
AUTORIZÓ: _____		Fecha: _____	
Fecha Revisión: 01/12/15	N° Revisión: 01	Código: FO.CAL.03_1	



Organización EL GALPON

**Procedimiento
CONTROL DEL
PRODUCTO NO CONFORME**

Fecha: 01/12/2015
Revisión: 01
Página: 1 de 3
Código: PR.CAL.03

Revisó		Aprobó	
Responsables de Calidad	Firma	Director	Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Detalle de la modificación
01/12/2015	01	Emisión

1. ALCANCE

Las pólizas y recibos con errores, así como los insumos y equipamiento utilizados para prestar el servicio de asesoramiento y comercialización de seguros generales (resmas de papel, sobres y tonner, entre otros).

2. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento genera responsabilidades para las Responsables de Calidad de turno y toda otra persona que detecta o recibe producto no conforme.

3. DESARROLLO

a. Producto No Conforme en Recepción

Cuando, durante la actividad de recepción de insumos o equipamiento se detectan productos no conformes (los que no cumplen con las especificaciones establecidas), la persona involucrada los debe identificar con la **Tarjeta de Producto No Conforme (FO.CAL.03_1)**, separarlos y avisar luego al **Responsable de Calidad** de turno para que decida qué hacer con dicho producto.

El **Responsable de Calidad** de turno debe indicar en la **Tarjeta de Material No Conforme** la disposición final del **Producto No Conforme** y asentarlo en el **Registro de Producto No Conforme (FO.CAL.03_2)**.

La disposición final de los **Productos No Conformes** pueden ser las siguientes:

- **Aceptar / Usar como está:** el producto se puede usar de todos modos, ya que el problema no afecta la función prevista.
- **Devolver:** Retornar el **Producto No Conforme** al proveedor, ya que el producto no se puede usar.

La información sobre productos no conformes recibidos de proveedores debe ser tenida en cuenta al momento de realizar la evaluación de desempeño de los mismos (ver Procedimiento **Selección y Evaluación de Proveedores, PR.ADM.02**).

b. Producto No Conforme durante la prestación del servicio

Ante la detección de servicios **No Conformes** se debe dar aviso a la **Responsable de Calidad** de turno para su registro en un **Formulario de No Conformidad (FO.CAL.05_1)**, ver Procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas, PR.CAL.05**) y posterior análisis.

Cuando la prestación del servicio no conforme involucre producto físico mal confeccionado (propuestas, recibos, pólizas o cualquier otro documento que se imprima para entregar a los clientes de la organización), la Responsable de Calidad de turno debe, además, asentarlo en el **Registro de Producto No Conforme**, tomar una decisión con respecto a la necesidad de volver a procesar dicho documento, registrar dicha decisión, verificar el resultado e indicar si acepta o no el reproceso.

c. Solicitud de Acciones Correctivas

Las **Responsables de Calidad** analizan mensualmente con el Director el **Registro de Productos No Conformes**. Ante la reiteración o gravedad de determinados problemas, acuerdan el inicio de acciones correctivas (ver Procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas**).

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CONFECCIONA/ RECOLECTA	SOPORTE	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ARCHIVO			DISPOSICIÓN
					RESPONSABLE	LUGAR	TIEMPO	
Tarjeta de Producto No Conforme	Responsable de Calidad	Papel	Por N°	Libre	Responsable de Calidad	Sobre el PNC	Mientras dure la condición del PNC	Dstrucción
Registro de Producto No Conforme	Responsable de Calidad	Excel	Por Fecha y N°	Libre	Responsable de Calidad	PC Servidor	3 años	Dstrucción